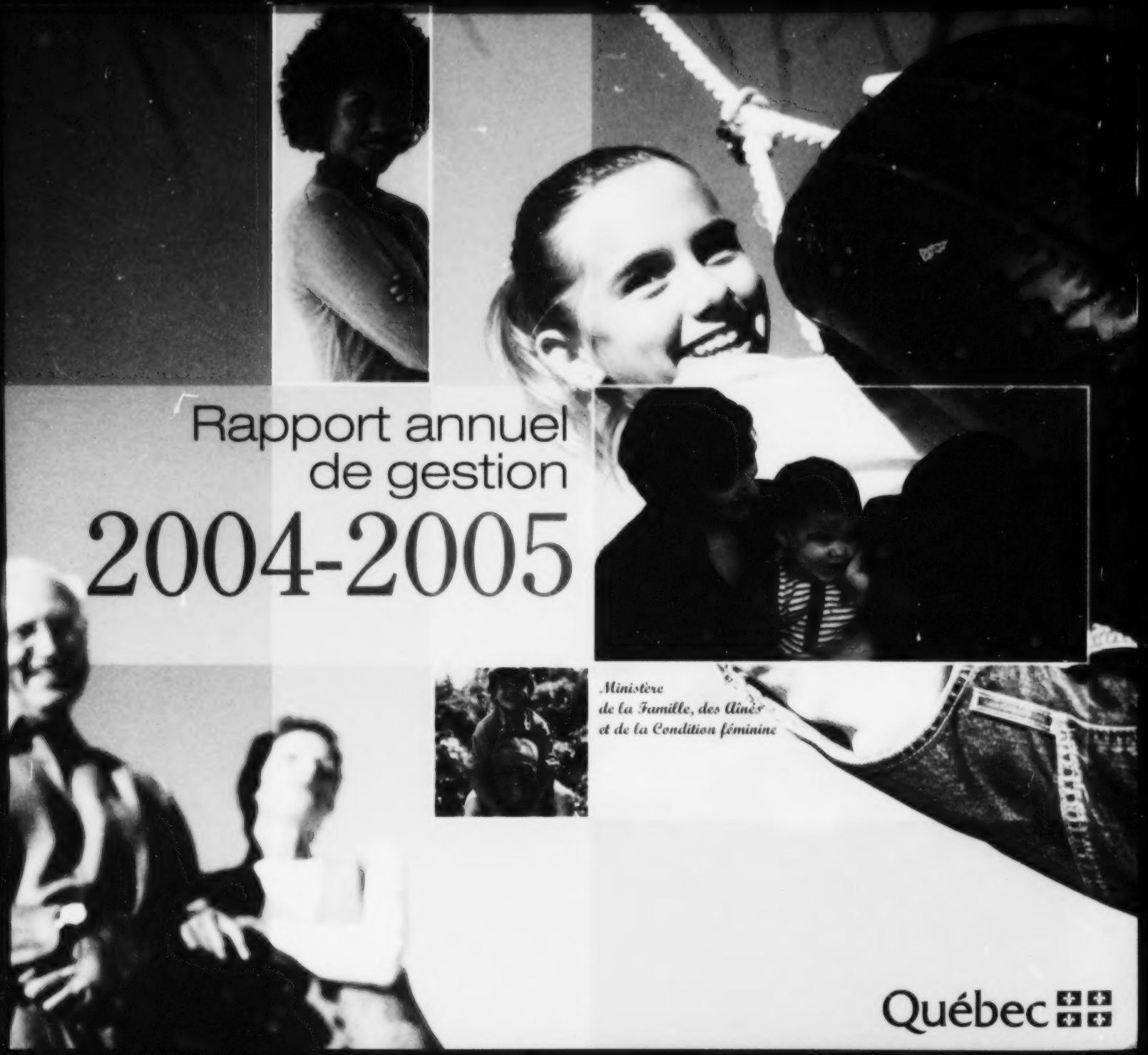


Rapport annuel de gestion 2004-2005

Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine

Québec

106-01760/

Rapport annuel de gestion

2004-2005

Québec

RÉDACTION

Le Rapport annuel de gestion 2004-2005 a été rédigé par le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine

COORDINATION

Secrétariat général

ÉDITION

Direction des relations publiques et des communications
Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine

Ce document peut être consulté sous la rubrique « Publications » du site Internet du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, à l'adresse www.mfacf.gouv.qc.ca

Dépôt légal - 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-45456-1
ISSN 1718-0392
© Gouvernement du Québec, 2005

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

En conformité avec les dispositions de la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le premier rapport annuel de gestion du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine pour l'exercice financier 2004-2005.

À titre de ministre responsable de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, je suis très fière d'assumer la tâche d'assurer le mieux-être des familles, des aînés et des femmes par la mise en place de politiques et de programmes adaptés à leurs besoins et par la réalisation d'actions visant à assurer la cohérence des interventions gouvernementales qui les concernent.

Nous vous assurons que nous poursuivrons nos efforts pour fournir des services de grande qualité aux citoyennes et aux citoyens.

Recevez, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine,

Carole Théberge
Québec, novembre 2005

Madame Carole Théberge
Ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous remettre le premier rapport annuel de gestion du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2005.

En plus de présenter les divers aspects de l'organisation ministérielle, le rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard des objectifs de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, de la Planification stratégique 2001-2004 du ministère de la Famille et de l'Enfance, du Plan stratégique 2001-2004 du Secrétariat à la condition féminine et du volet Famille du Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille.

Le rapport témoigne de l'engagement et de la compétence dont a fait preuve le personnel du Ministère pour mener à bien ces réalisations et offrir des services de qualité au public. Je suis assurée qu'il relèvera les défis de la prochaine année avec autant de compétence et de dévouement dans la perspective de l'amélioration continue des services, et ce, dans le contexte de la mise en place de la nouvelle structure administrative découlant de la création du Ministère.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre,

Sylvie Barcelo
Québec, novembre 2005

TABLE DES MATIÈRES

Préambule 9

Déclaration de la direction 11

Rapport de validation du vérificateur interne 13

CHAPITRE 1 - Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine 15

1.1 La mission 15

1.2 L'offre de service 15

1.3 La clientèle 15

1.4 Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux 15

1.5 L'organisation administrative 16

CHAPITRE 2 - Le contexte socio-économique 19

2.1 L'évolution sociodémographique 19

2.2 Les conditions économiques 19

2.3 Le marché du travail 20

CHAPITRE 3 - Le contexte de la reddition de comptes pour 2004-2005 et les engagements découlant de la Loi sur l'administration publique 21

3.1 Le contexte de la reddition de comptes pour 2004-2005 21

3.2 Les engagements découlant de la Loi sur l'administration publique 21

CHAPITRE 4 - Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 23

4.1 Un personnel courtois 23

4.2 Une information claire et accessible 23

4.3 Un soutien adapté aux services de garde éducatifs 24

4.4 Un soutien à la qualité des services de garde éducatifs 24

4.5 Des services accessibles 25

4.6 La confidentialité 26

4.7 Une rétroaction des plaintes 26

CHAPITRE 5 - Les résultats à l'égard des objectifs stratégiques 29

5.1 La Planification stratégique 2001-2004 du ministère de la Famille et de l'Enfance et le volet Famille du Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille 29

5.1.1 Orientation 1 : Favoriser le développement de mesures de conciliation des responsabilités parentales et professionnelles qui contribuent au développement des enfants 29

5.1.2 Orientation 2 : Soutenir, en concertation avec les partenaires, les parents et les enfants en favorisant l'offre de services intégrés, adaptés et axés sur la prévention 32

5.1.3 Orientation 3 : Soutenir financièrement les familles, particulièrement celles à faible revenu 35

5.1.4 Orientation 4 : Se rapprocher de la clientèle et renforcer les liens avec les partenaires 35

5.1.5 Orientation 5 : Voir à la prise en compte des besoins des personnes âgées 36

5.2 Le Plan stratégique 2001-2004 du Secrétariat à la condition féminine 38

5.2.1 Orientation : Consolider l'intervention du gouvernement du Québec visant l'égalité entre les femmes et les hommes 38

CHAPITRE 6 - L'utilisation des ressources **41**

6.1 Les ressources humaines 41
6.2 Les ressources budgétaires et financières 43
6.3 Les ressources informationnelles 43
6.4 Les ressources matérielles 44

CHAPITRE 7 - Les exigences législatives et gouvernementales **45**

7.1 La protection des renseignements personnels 45
7.2 L'accès à l'égalité et le renouvellement de la main-d'œuvre 45
7.3 Le bilan des moyens pris pour actualiser la politique relative à la santé des personnes au travail 47
7.4 La politique linguistique 48
7.5 L'éthique au Ministère 48
7.6 Les engagements et les réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises 48
7.7 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 49

CHAPITRE 8 - Perspectives 2005-2006 ..... **51**

8.1 Le développement de places à contribution réduite en services de garde 51
8.2 La consolidation des services de garde 51
8.3 La révision du Programme éducatif des centres de la petite enfance 51
8.4 Le financement en appui à la mission globale des organismes communautaires Famille 52
8.5 La participation des personnes aînées au développement du Québec 52
8.6 L'égalité entre les femmes et les hommes 52

ANNEXE 1 Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine au 31 mars 2005 . . . . . **53**

ANNEXE 2 Organigramme du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine au 31 mars 2005 . . . . . **55**

ANNEXE 3 L'évaluation et la recherche **57**

ANNEXE 4 Répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2005 . . . . . **61**

PRÉAMBULE

Le 18 février 2005, le décret gouvernemental 131-2005 précisait les fonctions exercées par la ministre responsable du nouveau ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. Avant cette date, le volet Famille et, depuis le 21 octobre 2004, le volet Aînés relevaient du ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. La ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration avait la responsabilité de la condition féminine.

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport relevaient de notre responsabilité au 31 mars 2005. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport annuel de gestion et des contrôles afférents.

Le Rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine décrit fidèlement la mission et les mandats de celui-ci. Il présente également les engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que les objectifs des plans stratégiques et du plan annuel de gestion des dépenses pour les volets Famille, Aînés et Condition féminine.

Tout au cours de l'exercice financier, l'équipe de direction a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle de manière à assurer l'atteinte des objectifs.

En tant que sous-ministre, sous-ministres adjointes et adjoint et secrétaire, nous avons approuvé le rapport annuel de gestion. Nous déclarons que les données, l'information et les explications contenues dans ce rapport ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005.

Les membres de la direction.

La sous-ministre,

Sylvie Barcelo

La sous-ministre adjointe
aux politiques familiales,

Micheline Gamache

Le sous-ministre adjoint
aux services à la famille,

Pierre Lamarche

Le secrétaire aux aînés,

Jean-Louis Bazin

La sous-ministre adjointe au
Secrétariat à la condition féminine,

Michèle Audette

Québec, novembre 2005

RAPPORT DE VALIDATION DU VÉRIFICATEUR INTERNE

Madame Sylvie Barcelo
Sous-ministre
Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats relatifs aux objectifs des plans stratégiques 2001-2004 du ministère de la Famille et de l'Enfance et du Secrétariat à la condition féminine reconduits en 2004-2005, ainsi que ceux du volet Famille du Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille.

La direction du Ministère a la responsabilité de s'assurer de l'exactitude et de l'intégralité de l'information présentée dans le rapport annuel de gestion. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable des résultats examinés.

Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs, à effectuer des sondages et à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par le Ministère. Ces travaux ont été effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et s'inspirent de celles régissant les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications relatifs aux objectifs examinés, contenus dans le Rapport annuel de gestion 2004-2005 du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,

Denis Jacques

Québec, novembre 2005

1 LE MINISTÈRE DE LA FAMILLE, DES AÎNÉS ET DE LA CONDITION FÉMININE

1.1 LA MISSION

Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine contribue au développement du Québec en favorisant :

- le mieux-être et l'épanouissement des familles et le développement des enfants ;
- la contribution sociale, civique, économique et professionnelle des aînés au développement du Québec ;
- l'égalité entre les femmes et les hommes.

Le Ministère, créé pour le mieux-être des familles, assure la cohérence des interventions gouvernementales touchant les familles, les personnes aînées ainsi que le respect des droits des femmes dans le but d'atteindre l'égalité entre les femmes et les hommes.

À cet égard, il coordonne l'action des ministères et des organismes dont les responsabilités se rattachent à sa mission. Il est également responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de politiques, de programmes et de plans d'action.

On trouvera à l'annexe 1 les lois et les règlements dont l'application relève de la ministre.

1.2 L'OFFRE DE SERVICE

Le Ministère présente une offre de service dans les domaines touchant la famille, les aînés, la condition féminine et l'aide aux organismes communautaires et à divers partenaires municipaux et régionaux.

Cette offre porte sur :

- l'aide financière destinée aux familles ;
- l'aide financière destinée aux organismes dont les responsabilités touchent la famille, les aînés, la condition féminine et les services de garde ;
- l'aide financière destinée aux municipalités, aux municipalités régionales de comté et aux conférences régionales des élus ;
- l'organisation et le soutien de l'offre de services de garde éducatifs ;
- l'expertise-conseil quant à la cohérence et à la coordination des interventions gouvernementales à l'égard des aînés en vue de favoriser la reconnaissance du rôle et la pleine participation des aînés au développement de la société québécoise ;
- l'expertise-conseil quant au développement et à la cohérence des mesures gouvernementales ayant pour objet d'assurer le respect des droits des femmes et l'atteinte de l'égalité ;
- l'information à fournir aux personnes et aux familles.

1.3 LA CLIENTÈLE

Comme responsable de la coordination des mesures relatives aux familles et aux enfants, aux aînés et aux femmes, le Ministère joue un rôle primordial à l'égard de ces publics cibles.

Le Ministère a aussi ses propres programmes qui s'adressent, de façon plus précise :

- aux enfants, de la naissance jusqu'à la fréquentation de la maternelle, et de façon subsidiaire, aux enfants de la maternelle et du niveau primaire qui profitent des services de garde éducatifs, ainsi qu'à leurs parents ;
- aux familles qui ont des enfants de moins de 18 ans qui reçoivent le crédit d'impôt pour le soutien aux enfants et, s'il y a lieu, un supplément pour enfant handicapé.

1.4 LES PARTENAIRES GOUVERNEMENTAUX ET NON GOUVERNEMENTAUX

Le Ministère compte sur plusieurs partenaires pour mener à bien sa mission.

Les partenaires gouvernementaux

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est un partenaire important du Ministère. Il le soutient dans la réalisation de ses activités en lui offrant plusieurs services, principalement de nature administrative.

La Régie des rentes du Québec, Revenu Québec et le ministère des Finances sont aussi des partenaires relativement au crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants. Le crédit d'impôt remboursable pour les enfants permet de fournir un soutien financier pour les enfants ; ce soutien comprend, s'il y a lieu, le supplément pour enfant handicapé. La Régie des rentes du Québec administre ce crédit et en rend compte dans son rapport annuel de gestion.

Le Ministère coordonne aussi le Réseau gouvernemental de la politique familiale du Québec. Grâce à ce réseau de concertation interministérielle, présidé par le Ministère, plusieurs ministères et organismes gouvernementaux peuvent rendre compte mutuellement de leurs politiques et de leurs programmes en faveur des familles et des enfants et s'assurer de leur complémentarité et de leur cohérence. Le Réseau doit notamment produire un bilan périodique des activités gouvernementales à l'égard des familles et des enfants. Selon la configuration actuelle de l'appareil de l'État, vingt ministères et organismes font partie du Réseau compte tenu de leur mission, de leurs politiques et de leurs programmes qui ont un lien avec la famille et l'enfance.

De même, le Secrétariat à la condition féminine soutient et coordonne un réseau de responsables du dossier de la condition féminine dans quelque trente ministères et organismes gouvernementaux. Ces personnes, désignées par leur sous-ministre ou leur dirigeante et dirigeant respectif, assurent la liaison avec le Secrétariat à la condition féminine. L'essentiel de leur travail consiste à faire en sorte que leur organisation intègre la préoccupation de l'égalité entre les femmes et les hommes dans ses activités, ses programmes et ses services. Ces responsables conseillent les autorités dans leur domaine de responsabilité et assurent le suivi de la réalisation des engagements de leur ministère ou organisme dans le cadre des politiques et des programmes d'action gouvernementale en cette matière.

Le Conseil de la famille et de l'enfance, le Conseil des aînés et le Conseil du statut de la femme sont aussi des partenaires importants du Ministère. La ministre est responsable de ces trois conseils, dont le mandat consiste principalement à la conseiller sur les questions relatives à la famille et à l'enfance, aux aînés et à la condition féminine. Consultations, études et recherches, production d'avis et de rapports, communication et information constituent leurs principales activités. Chaque conseil rédige son propre rapport annuel de gestion.

Le Ministère établit aussi des liens avec les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux et avec des gouvernements étrangers.

Les partenaires non gouvernementaux

Le Ministère s'associe aussi à des partenaires de divers milieux, notamment :

- les services de garde ;
- les associations ou regroupements régionaux et nationaux qui représentent des services de garde ou des travailleuses et travailleurs de ces services ;
- les organismes communautaires Famille sur les plans national, régional et local ;
- les organismes représentant les aînées et aînés ;
- des groupements nationaux, régionaux et locaux, principalement les groupes de femmes ;
- des organisations internationales ;
- les municipalités et les municipalités régionales de comté ;
- les conférences régionales des élus ;
- les organismes du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau scolaire ;
- les principales associations syndicales et patronales ;
- des ordres professionnels ;
- des centres d'étude et de recherche universitaires.

1.5 L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, créé le 18 février 2005, a mis en place une organisation administrative transitoire. Compte tenu de sa création récente, le Ministère pouvait compter à la fin mars 2005 sur l'organisation administrative du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour le soutenir dans la réalisation de ses mandats et dans la fourniture de ses services. Ce dernier lui offrait un soutien notamment en matière de ressources humaines, informationnelles et matérielles, de communications, de relations fédérales-provinciales, de renseignements à la population et de vérification interne. Un comité de transition a été constitué avec mission d'établir une nouvelle structure administrative qui sera mise en place au cours de la prochaine année. L'annexe 2 présente l'organigramme du Ministère au 31 mars 2005.

Au 31 mars 2005, dans l'exercice de ses fonctions de gestion et de coordination des activités du Ministère, la sous-ministre avait sous sa direction quatre unités administratives.

La Direction générale des politiques familiales

La Direction générale des politiques familiales a pour mandat de proposer une vision globale de la politique familiale qui tient compte de l'évolution et des besoins des familles. Elle dégage les tendances actuelles et futures et les enjeux touchant les familles. Par ses travaux, elle contribue à créer des conditions favorables à l'épanouissement et au développement des familles. Elle soutient également la concertation avec les partenaires publics et privés associés au domaine de la famille et suscite l'établissement de réseaux de services répondant aux besoins exprimés.

L'Agence des services à la famille[1]

L'Agence des services à la famille est responsable de l'implantation de la gestion et de la consolidation des services et des mesures destinés à la famille et à l'enfance, de même que de la concertation dans ces domaines. Elle est aussi responsable de la conception, de l'organisation et de la mise en œuvre des mesures ayant pour objet de soutenir le financement des services de garde et le développement de la main-d'œuvre du réseau des services de garde ainsi que du traitement des plaintes relatives aux services de garde. Elle voit également au développement continu de la qualité des services de garde.

Le Secrétariat aux aînés

Le Secrétariat aux aînés est le maître d'œuvre des mesures prises par la ministre responsable. Il a pour mission d'agir comme observatoire du gouvernement en ce qui concerne les mesures gouvernementales à l'égard des aînés. Il doit également assurer la cohérence et la coordination des interventions de l'État envers ce public. Voici quels sont les principaux mandats du Secrétariat aux aînés : réalisation d'études, conception et mise en œuvre de politiques et de programmes, coordination et concertation, production d'avis sur des projets de lois, de règlements et d'autres politiques gouvernementales, conseils à la ministre et suivi de l'évolution des politiques et des programmes fédéraux.

Le Secrétariat à la condition féminine

Le Secrétariat à la condition féminine a pour mission de soutenir le développement et la cohérence des actions gouvernementales en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes. Ses activités sont regroupées sous quatre grandes fonctions. La fonction conseil s'exerce par la participation à des comités et à des groupes de travail interministériels ainsi que par des conseils spécialisés concernant les lois, règlements, politiques, orientations et programmes gouvernementaux. La coordination englobe la conception de politiques ou d'orientations gouvernementales, la coordination de projets ministériels et le suivi de la mise en œuvre d'engagements gouvernementaux ainsi que le soutien et la coordination d'un réseau gouvernemental de responsables de la condition féminine. La représentation et la coopération touchent les relations fédérales, provinciales, territoriales et internationales. Le développement d'expertises contribue à la connaissance de la situation socio-économique et culturelle des femmes et des phénomènes en émergence ; il s'étend aussi à l'élaboration d'instruments structurants pour l'action gouvernementale en matière de condition féminine.

1. Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine n'a pas déposé de convention de performance et d'imputabilité pour officialiser la mise en place de l'Agence des services à la famille, mais il poursuit cet objectif.

2 LE CONTEXTE SOCIO-ÉCONOMIQUE

La clientèle du Ministère est constituée des familles et des enfants, des aînés et des femmes. Les grandes tendances démographiques, économiques et sociologiques ont des répercussions sur l'évolution de ces publics, que ce soit sur leur nombre, leurs caractéristiques, leurs besoins et leurs conditions de vie. L'annexe 3 présente la liste des évaluations et des recherches qui ont contribué à établir un portrait du contexte socio-économique.

2.1 L'ÉVOLUTION SOCIODÉMOGRAPHIQUE

Depuis quelques années, la population du Québec a connu un regain de croissance. Deux facteurs expliquent cette amélioration : on accueille chaque année un plus grand nombre de personnes immigrantes (44 261 en 2004 comparativement à 28 094 en 1994) et on constate des pertes de moins en moins importantes dans les échanges migratoires avec les autres provinces.

En 2004, l'indice synthétique de fécondité, ou le nombre moyen d'enfants par femme, se situe à 1,49 enfant. Pour une deuxième année consécutive, le nombre des naissances s'est accru légèrement. Il est passé de 72 478 en 2002 à 73 600 en 2003, et puis à 74 200 en 2004.

La baisse importante de la natalité au cours des décennies antérieures et l'allongement continu de l'espérance de vie produisent des effets de plus en plus apparents sur la composition de la population. Il y a un peu plus de vingt ans (en 1981), la population de 65 ans ou plus représentait 8,7 % de la population totale du Québec. En 2004, ce groupe représente 13,5 % de la population.

À l'opposé, le groupe des jeunes de moins de 20 ans, qui comptait pour 31 % de la population en 1981, ne représente plus que 24 % en 2004. Ces changements démontrent très clairement que le vieillissement de la population est une réalité depuis plusieurs années. La population des personnes aînées (65 ans ou plus) atteint le million de personnes en 2004 (1 022 089) ; 58 % sont des femmes.

Les comportements et les modes de vie des couples et des familles continuent à se modifier. Ainsi, plus du tiers des familles sont des familles monoparentales ou recomposées. Au recensement de 2001, les premières représentent 26 % des familles avec enfants, et les secondes 10 %. Le nombre de familles avec ou sans enfants à la maison s'élève à un peu plus de deux millions en 2001. Plusieurs facteurs sont à l'œuvre et contribuent à modifier sensiblement le profil des familles. Ainsi, les couples sans enfant (les couples qui n'en ont pas eu ou ceux dont les enfants sont partis de la maison) représentent une fraction de plus en plus importante de l'ensemble des familles (37,2 % en 2001). Le nombre de familles qui ont de grands enfants à la maison s'accroît aussi avec le temps (18,4 % en 2001). Ces deux types de familles représentent en 2001 plus de 1,1 million de familles sur les deux millions que compte le Québec. Le nombre de familles qui ont au moins un jeune enfant à la maison diminue au contraire (44,4 % en 2001).

2.2 LES CONDITIONS ÉCONOMIQUES

Selon les dernières données disponibles, les conditions économiques des familles se sont globalement améliorées. Le revenu moyen après impôt des familles, exprimé en dollars constants de 2002, augmente depuis 1991. En 2002, il se situe à 60 912 $ chez les familles biparentales et à 30 034 $ chez les familles monoparentales.

Il n'existe pas de seuil de pauvreté au Québec et au Canada. L'une des mesures utilisées est la mesure de faible revenu après impôt. Selon cette mesure, la proportion de familles à faible revenu se situe à 5,6 % chez les familles biparentales et à 29,6 % chez les familles monoparentales. Il s'agit d'une amélioration par rapport aux années 90 alors que moins de femmes occupaient un emploi et plus de mères monoparentales étaient prestataires de l'assistance-emploi.

Globalement, les conditions économiques des personnes âgées se sont améliorées au cours des dernières décennies, notamment en raison de l'instauration, de l'amélioration et de la maturation des programmes publics de la sécurité de la vieillesse et du Régime de rentes du Québec. La génération des aînés de 65-75 ans est cependant mieux nantie que celle plus âgée, les femmes de ces générations ayant moins participé au marché du travail.

En 1980, près de 40 % des personnes âgées se situaient dans le quintile inférieur de revenu alors qu'en 1995 c'était 17 % qui étaient toujours dans cette situation (20 % pour l'ensemble de la population). Chez les femmes âgées, la situation s'est également améliorée ; de 70 % d'entre elles dont le revenu se situait dans le quintile inférieur, elles sont passées à 42 % pour la période.

2.3 LE MARCHÉ DU TRAVAIL

La plupart des nouveaux emplois créés en 2004 ont été occupés par les femmes (37 200 sur 60 800). Le taux d'activité des femmes de 15 à 64 ans a continué de progresser, passant de 71,1 % en 2003 à 72,0 % en 2004. Chez les hommes, le taux d'activité, pour ce même groupe d'âge, a légèrement baissé de 81,9 % à 81,7 %. Les femmes de 25 à 54 ans sont plus présentes que les autres groupes de femmes dans la population active : en 2004, elles ont un taux d'activité de 81,3 %.

En ce qui concerne plus spécialement les mères de 20 à 44 ans, avec des enfants de moins de 6 ans, leur participation au marché du travail continue de croître autant chez les mères de familles biparentales que chez les mères de familles monoparentales. En 2003, le taux d'activité des premières se situe à 76,2 % alors qu'il se situe à 62,1 % chez les secondes. Pour ce qui est des cohortes de femmes plus âgées (55 à 64 ans), historiquement peu présentes sur le marché du travail, elles demeurent actives plus longtemps. Ainsi, les taux d'activité des femmes de ce groupe d'âge ont augmenté, entre 2003 et 2004, de 39,7 % à 42 %.

Chez les personnes de 65 ans ou plus, les taux d'activité ont poursuivi la tendance à la hausse en 2004. Cette hausse est cependant attribuable uniquement aux femmes, les taux des hommes étant à ces âges demeurés stables. Le taux d'activité des femmes est passé de 2,7 % à 3,1 %. Celui des hommes est demeuré stable à 8,7 % en 2004, après des hausses successives en 2001, 2002 et 2003.

Les femmes représentent près de la moitié de la population active, 46,4 %. Toutefois, un bref portrait de la situation des femmes et des hommes sur le marché de l'emploi montre des réalités différenciées et des écarts significatifs qui perdurent. En 2004, par exemple, une femme sur quatre travaille à temps partiel, soit 26,3 %, comparativement à un homme sur dix, soit 11 %. La répartition de l'emploi à temps partiel entre les femmes et les hommes demeure sensiblement la même depuis 25 ans. Les femmes représentent 62,2 % des personnes salariées au salaire minimum ; elles occupent des emplois qui sont régis par une convention collective dans une proportion de 38,6 % comparativement à 41,8 % pour la main-d'œuvre masculine. Selon les données disponibles en 2003, il y a toujours un écart salarial entre les femmes et les hommes : les gains moyens des femmes travaillant à temps plein toute l'année représentent 75,9 % de ceux des hommes.

3 LE CONTEXTE DE LA REDDITION DE COMPTES POUR 2004-2005 ET LES ENGAGEMENTS DÉCOULANT DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

3.1 LE CONTEXTE DE LA REDDITION DE COMPTES POUR 2004-2005

Pour les ministères et organismes, le contexte de la reddition de comptes en 2004-2005 est marqué par l'absence de plan stratégique pour l'exercice financier correspondant, le dépôt des plans ayant été reporté en mai 2005. Afin d'établir la base de sa reddition de comptes, le Ministère s'appuie sur le *Document de soutien à la production du rapport annuel de gestion 2004-2005*, produit par le Conseil du trésor en mars 2005, à l'intention des ministères et organismes. Ainsi, le Ministère fait porter sa reddition de comptes pour 2004-2005 sur les engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et sur les résultats des objectifs des plans stratégiques 2001-2004 du ministère de la Famille et de l'Enfance et du Secrétariat à la condition féminine qui se poursuivent ou dont certains éléments ont été reconduits et, enfin, sur ceux du volet Famille du Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF). Il fait également état, s'il y a lieu, des résultats découlant du plan gouvernemental *Briller parmi les meilleurs*, du Plan de modernisation de l'État 2004-2007 et d'engagements ayant fait l'objet d'annonces publiques qui concernent le Ministère.

Le premier ministre a procédé en février 2005 à un remaniement ministériel qui s'est traduit par la création du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. Le rapport annuel de gestion 2004-2005 porte donc sur l'ensemble des responsabilités du nouveau ministère.

La Planification stratégique 2001-2004 de l'ancien ministère de la Famille et de l'Enfance fixait un objectif portant sur l'accès élargi à des congés parentaux par l'instauration d'un régime d'assurance parentale. Cette responsabilité a été confiée, à partir du 18 février 2005, à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La reddition de comptes sur les résultats de cet objectif revient au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

3.2 LES ENGAGEMENTS DÉCOULANT DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Sanctionnée le 30 mai 2000, la Loi sur l'administration publique a rendu obligatoire la publication d'une déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens pour tous les ministères et organismes assujettis à cette loi et qui offrent des services directement à la population ainsi qu'aux entreprises. Outre la publication d'une déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et l'obligation d'en rendre compte dans le rapport annuel de gestion, cette loi prévoit aussi l'élaboration d'un plan stratégique qui oriente l'action des ministères ou des organismes sur plusieurs années. La Loi termine le cycle de gestion par l'obligation qui est faite aux ministères et organismes de rendre compte des résultats obtenus dans leur rapport annuel de gestion au regard des engagements retenus dans le plan stratégique et le plan annuel de gestion des dépenses qui établit les choix budgétaires annuels découlant du plan stratégique.

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens élaborée par le ministère de la Famille et de l'Enfance a été rendue publique en avril 2001. On peut la consulter dans le site Internet du Ministère.

Afin d'offrir des services de qualité, le Ministère s'est fixé plusieurs objectifs :

- avoir un personnel courtois ;
- diffuser une information claire et accessible ;
- offrir un soutien adapté aux services de garde éducatifs ;
- offrir un soutien à la qualité des services de garde éducatifs ;
- avoir des services accessibles ;
- assurer la confidentialité des renseignements.

De plus, il s'est engagé à recevoir et à traiter les plaintes en toute confidentialité dans des délais raisonnables.

La Planification stratégique 2001-2004 du ministère de la Famille et de l'Enfance et le Plan stratégique 2001-2004 du Secrétariat à la condition féminine

La Planification stratégique 2001-2004 du ministère de la Famille et de l'Enfance et le Plan stratégique 2001-2004 du Secrétariat à la condition féminine ont été déposés à l'Assemblée nationale en avril 2001. Voici un résumé des orientations retenues au moment de leur publication.

Les enjeux qui ressortaient alors de l'analyse de la situation des familles québécoises ont dicté le choix des orientations retenues dans le plan stratégique du ministère de la Famille et de l'Enfance. Elles portaient sur la conciliation des responsabilités parentales et professionnelles, les services intégrés, adaptés et axés sur la prévention, le soutien financier aux familles, particulièrement les familles à faible revenu, les services à la clientèle et les liens avec les partenaires et la prise en compte des besoins des personnes âgées. En privilégiant ces orientations, le Ministère voulait que l'effet de son action se fasse sentir rapidement auprès de la population la plus touchée par les situations contraignantes pour les familles, les enfants et les personnes âgées.

En ce qui a trait à la condition féminine, le plan stratégique relevait les importants progrès législatifs pour l'accès à l'égalité des femmes. Cependant, l'analyse du contexte permettait de constater des écarts persistants entre les femmes et les hommes et démontrait que l'égalité réelle n'est pas acquise. C'est pourquoi le Secrétariat à la condition féminine retenait l'orientation stratégique portant sur la consolidation de l'intervention du gouvernement du Québec visant à assurer l'égalité entre les femmes et les hommes.

Le Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Le volet Famille du Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille contenait l'orientation suivante : « Contribuer à créer un contexte et des conditions favorables au mieux-être et à l'épanouissement des familles ». Plus particulièrement, les objectifs portaient sur le développement des places à contribution réduite dans les services de garde, l'amélioration de la qualité des services de garde éducatifs par l'intensification des inspections, la révision du soutien financier aux familles par la création d'un nouveau régime de soutien financier et l'amélioration de la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles par le dépôt d'une politique gouvernementale de conciliation travail-famille. Les résultats relatifs au plan annuel de gestion des dépenses sont présentés avec les objectifs similaires de la Planification stratégique 2001-2004 du ministère de la Famille et de l'Enfance à l'exception d'un objectif présenté avec les engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

4 LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

La présente section fait état des résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

4.1 UN PERSONNEL COURTOIS

Objectif : *Agir avec courtoisie lors de nos échanges et faire preuve, en toute circonstance, de politesse et de délicatesse.*

Le personnel veille à établir des relations harmonieuses avec la clientèle et les partenaires. Les gestionnaires et le personnel sont sensibilisés et formés à cette fin.

Par ailleurs, au cours de l'année 2004-2005, cinq plaintes se rapportant à la conduite de membres de son personnel ont été reçues au Ministère. Dans deux cas, aucune mesure corrective n'a été nécessaire tandis que le traitement d'une plainte a été interrompu puisqu'il a été impossible de communiquer avec la personne plaignante. Deux plaintes étaient toujours en traitement au 31 mars 2005.

Une procédure améliorée du traitement des plaintes contre le personnel sera mise en vigueur dans les mois à venir.

4.2 UNE INFORMATION CLAIRE ET ACCESSIBLE

Objectif : *Utiliser un langage clair et simple dans nos communications écrites lors d'une démarche de mise sur pied d'un nouveau service de garde éducatif et lors du versement des subventions.*

Le Ministère veille à diffuser une information claire et accessible. Son personnel est formé en rédaction stratégique et administrative et des corrections sont effectuées afin de favoriser l'utilisation d'un langage clair et simple.

Trois plaintes relatives à la clarté d'une communication écrite portant sur le versement des subventions ont été enregistrées. Des éclaircissements ont été apportés aux personnes plaignantes et des mesures ont été prises afin de corriger les points irritants soulevés.

Objectif : *Mettre à la disposition du public, dans notre site Internet, une information mise à jour régulièrement concernant la politique familiale, nos programmes et nos services.*

Le Ministère met constamment à jour l'information présentée dans son site Internet. L'intérêt pour ce site est manifeste puisque 443 275 visites du portail Famille ont été enregistrées au cours des six premiers mois de l'exercice[2]. Les données concernant la fréquentation du site du Secrétariat à la condition féminine révèlent qu'il y a eu 46 053 visites au cours de 2004-2005.

Pendant l'année 2004-2005, le site Internet du Ministère a été amélioré dans le but de rendre plus cohérente l'organisation de l'information destinée aussi bien aux usagères et usagers qu'aux partenaires. La structure de l'information a été améliorée afin d'en faciliter l'accès. Le contenu a également été réorganisé pour refléter rapidement les changements structurels découlant de la révision des programmes et des services. Le Ministère poursuit ainsi les objectifs portant sur le gouvernement en ligne, énoncés dans les documents gouvernementaux *Briller parmi les meilleurs, Vers un Québec branché pour ses citoyens* et *Pour des services de qualité aux citoyens*, notamment en ce qui a trait à la présentation par public cible.

Afin d'améliorer la qualité de l'information diffusée à l'intention de ses publics cibles, le Ministère a conçu et réalisé les nouveautés suivantes au cours de l'année 2004-2005 :

- l'application Calcul@ide, qui permet aux parents de calculer les montants auxquels ils ont droit en vertu des mesures Soutien aux enfants et Prime au travail. Cette application a été mise en ligne le 31 août 2004. Du 1er septembre 2004 au 22 mars 2005, 157 370 internautes l'ont utilisée. Calcul@ide fait aussi l'objet d'un hyperlien dans les sites Web de la Régie des rentes du Québec et de Revenu Québec ;
- un site dédié au Régime québécois d'assurance parentale. On peut le consulter au www.rqap.gouv.qc.ca ;
- une section portant sur l'administration d'un service de garde, qui regroupe tous les documents pertinents, en ligne depuis l'automne 2004. Cette section jette les bases d'un éventuel extranet ;
- la diffusion mensuelle du bulletin électronique Famille du Ministère. Lors de la dernière publication du bulletin pour l'année 2004-2005, on comptait 3077 personnes abonnées.

En ce qui concerne les communications destinées à ses partenaires, le Ministère s'est particulièrement efforcé au cours de l'année, de diffuser dans Internet des documents volumineux, comme les règles budgétaires.

2. Le portail Famille a été intégré dans le site du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille à l'automne 2004, ce qui a rendu impossible l'obtention de données pour l'ensemble de l'année.

Cet effort traduit l'orientation gouvernementale qui incite à maximiser l'utilisation d'Internet dans le but de rendre de meilleurs services à de meilleurs coûts.

Par ailleurs, la consultation en ligne sur la conciliation travail-famille a suscité un intérêt certain. Lancée en juin 2004, elle a permis de recueillir les commentaires de plus de deux cents internautes. Les résultats de cette consultation sont présentés à l'objectif 1.5 au chapitre 5.

Enfin, le Ministère mettra en ligne son nouveau site Web, qui présentera un portail différent pour chacune de ses trois missions : famille, aînés et condition féminine. En relation avec cet objectif, une seule plainte a été enregistrée relativement à l'absence des renseignements en langue anglaise dans le site Internet. L'information a été fournie en anglais à la personne plaignante.

4.3 UN SOUTIEN ADAPTÉ AUX SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS

Objectif : *Accorder une écoute attentive et offrir un soutien constant à la recherche de solutions aux problèmes soulevés lors de la mise sur pied ou dans la consolidation d'un service de garde éducatif.*

Le personnel du Ministère a à cœur de conseiller et de soutenir les promotrices et les promoteurs, les titulaires de permis de services de garde, les parents et la population qui connaissent des difficultés dans la mise sur pied ou la consolidation d'un service de garde éducatif.

Quatre plaintes déposées portaient sur cet objectif. Le personnel du Ministère a apporté le soutien nécessaire afin d'accompagner les personnes plaignantes dans leur recherche de solutions et les renseignements demandés ont été fournis rapidement.

Objectif : *Délivrer les nouveaux permis de services de garde éducatifs au cours des deux semaines suivant le dépôt, par une promotrice, un promoteur ou un groupe promoteur, d'un dossier de demande complet et conforme.*

Évolution depuis 2001-2002
Taux de délivrance des nouveaux permis de services de garde éducatifs au cours des deux semaines suivant le dépôt d'un dossier complet et conforme

Au cours de l'année 2004-2005, le Ministère a délivré cinquante permis à de nouveaux établissements. Quarante-sept de ces permis ont été délivrés au cours des deux semaines suivant la présentation d'un dossier complet et conforme. Cela représente un taux de délivrance des nouveaux permis dans le délai prescrit de 94 %, une augmentation par rapport à la période précédente.

Les trois autres permis ont été délivrés dans les semaines qui ont suivi et les motifs de ces délais découlaient de circonstances particulières au dossier. Aucune plainte n'a été reçue à cet égard.

4.4 UN SOUTIEN À LA QUALITÉ DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS

Objectif : *Procéder à une inspection des nouveaux services de garde éducatifs dans les six mois suivant leur ouverture en vue de s'assurer du respect des lois et règlements et de la qualité des services en matière de santé et sécurité.*

Objectif actualisé dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 : *D'ici avril 2005, accroître la qualité des services de garde en intensifiant le nombre d'inspections requises par la loi et les règlements quant aux normes de santé et de sécurité afin de soutenir un processus continu d'amélioration de la qualité des services de garde éducatifs.*

Le Ministère accorde beaucoup d'importance à la qualité des services de garde éducatifs. À cet égard, un programme d'évaluation de la qualité des services de garde, instauré dans les années précédentes, guide les inspectrices et les inspecteurs de la qualité dans leur travail. En 2004-2005, 490 inspections de services de garde titulaires de permis ont été effectuées. Les inspections sont réalisées dans trois situations reconnues comme prioritaires par le Ministère, soit à l'ouverture de nouveaux services de garde, lors du renouvellement d'un permis et dans le traitement des plaintes. Ces dernières sont présentées ci-contre.

Inspection dans les six mois suivant l'ouverture d'un nouveau service de garde

Une inspectrice ou un inspecteur du Ministère est tenu d'effectuer une visite des nouveaux services de garde éducatifs dans les six mois suivant leur ouverture afin de faire une première évaluation de la qualité, dans un but d'information et de prévention. Cette inspection permet de cerner sans tarder les problèmes qui surviennent dans un nouveau service de garde et de fournir l'assistance requise.

Des 71 établissements qui devaient faire l'objet d'une inspection en 2004-2005, 53 ont été inspectés dans les six mois suivant leur ouverture. Le taux d'inspection des nouveaux services de garde éducatifs dans ce délai est de 74,6 %, ce qui représente une augmentation marquée par rapport à la période précédente.

Les délais survenus pour les dix-huit autres établissements s'expliquent par la priorité accordée aux inspections des services de garde qui éprouvent des difficultés majeures et de ceux qui fonctionnaient sans permis et qui étaient, par conséquent, en infraction.

Inspection lors du renouvellement de permis

Une inspectrice ou un inspecteur du Ministère doit également visiter les services de garde qui renouvellent leur permis dans les six mois précédant l'échéance de celui-ci afin de s'assurer qu'ils se conforment à la réglementation et offrent une qualité de services satisfaisante. En 2004-2005, 227 permis ont été renouvelés et 110 inspections ont été effectuées dont 89 dans les six mois précédant le renouvellement du permis des services concernés, soit 39,2 % des cas.

Il est à noter que les 110 inspections effectuées tiennent compte des résultats de trois directions des services à la famille. En effet, pour l'année 2004-2005, la Direction des services à la famille de l'Est a expérimenté de nouvelles pratiques concernant le calendrier de travail des inspectrices et des inspecteurs. Ces nouvelles pratiques ont permis de resserrer le suivi des services de garde présentant des problèmes récurrents et d'améliorer l'efficience de la planification des ressources humaines et financières. À la lumière des résultats de cette expérimentation, un nouveau calendrier de travail des inspectrices et des inspecteurs a été adopté pour l'année 2005-2006 et implanté dans les directions des services à la famille.

Inspection lors du traitement des plaintes

Une inspectrice ou un inspecteur se rend aussi dans les services de garde à l'occasion du traitement des plaintes. Cependant, étant donné que les visites d'inspection qui font suite à une plainte ne sont pas comptabilisées distinctement, il est impossible de connaître le nombre des visites d'inspection effectuées à cet égard. La comptabilisation des visites d'inspection devrait être revue dans l'année à venir afin de permettre l'accès à ces données.

4.5 DES SERVICES ACCESSIBLES

Objectif *Assurer l'accès téléphonique à l'une ou à l'un de nos préposés du centre de renseignements dans un délai n'excédant pas trois minutes, et ce, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.*

Le temps moyen d'accès à une préposée ou à un préposé du centre de renseignements était de 33 secondes en 2004-2005. Ce temps est nettement inférieur à ceux enregistrés depuis 2001-2002.

Soulignons que le service des renseignements à la population de l'ancien ministère de la Famille et de l'Enfance et le Bureau des renseignements et plaintes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ont été regroupés le 7 septembre 2004.

Les préposées et préposés aux renseignements répondent principalement à des parents à la recherche d'un service de garde pour leurs enfants, des personnes qui veulent connaître les démarches à suivre pour ouvrir un service de garde ou des citoyennes ou citoyens qui demandent de l'information sur la loi, les règlements ou les règles budgétaires.

Une plainte a été enregistrée à propos des problèmes d'accès téléphonique à une préposée ou un préposé aux renseignements dans une direction des services à la famille. Après vérification des faits allégués, le service a été jugé adéquat et aucune mesure corrective n'a été nécessaire.

Objectif : *Répondre dans un délai de dix jours ouvrables à vos demandes écrites de renseignements ou vous confirmer, à l'intérieur du même délai, le moment où une réponse pourra vous être transmise.*

Évolution depuis 2001-2002
Délai moyen de réponse (en jours ouvrables)

Le délai moyen de réponse aux 2 695 courriels reçus a été de 2,3 jours ouvrables en 2004-2005, ce qui représente encore une fois une diminution par rapport aux années précédentes.

Une plainte a été enregistrée. Elle concernait une demande d'information laissée sans réponse. La direction concernée a donné suite au dossier dès que cette situation a été portée à son attention.

4.6 LA CONFIDENTIALITÉ

Objectif : *Assurer le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent dans le respect de la législation.*

Le Ministère veille à assurer la confidentialité des renseignements personnels qu'il détient, notamment en contrôlant l'accès aux documents électroniques et papier et en rendant les dossiers anonymes.

Le bilan des réalisations relatives au respect de la confidentialité est présenté au chapitre 7 portant sur les exigences législatives et gouvernementales, au point 7.1 concernant l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Aucune plainte relative au respect de la confidentialité des renseignements se rapportant aux services de garde n'a été reçue.

4.7 UNE RÉTROACTION DES PLAINTES

Objectif : *Recevoir et traiter votre plainte en toute confidentialité, dans le respect des personnes et pour le meilleur intérêt des enfants et des parents.*

Au cours de l'année 2004-2005, le Service des plaintes du Ministère a reçu une seule plainte relative au non-respect de la confidentialité dans le traitement d'une plainte. Après vérification des faits portés à notre attention, les allégations du plaignant se sont révélées non fondées. Le taux des plaintes traitées en toute confidentialité se maintient donc à 100 % depuis 2001-2002.

Le respect de la confidentialité est une préoccupation constante pour les personnes affectées au traitement des plaintes. Lorsqu'il s'avère impossible d'examiner la plainte sans que la plaignante ou le plaignant ne soit identifié, celle-ci ou celui-ci est invité à signer un formulaire de consentement à la divulgation des renseignements nominatifs. Si elle ou il désire conserver l'anonymat, le Ministère l'informe que la qualité de l'examen de sa plainte peut être compromise puisqu'il sera impossible d'obtenir des renseignements supplémentaires au besoin et de faire le suivi de la plainte.

Objectif *Traiter rapidement et de façon prioritaire les plaintes qui portent sur une situation pouvant compromettre la santé et la sécurité des enfants.*

Les plaintes portant sur une situation compromettant la santé et la sécurité des enfants sont traitées en priorité au Ministère. Au cours de l'année 2004-2005, cinq plaintes urgentes ont été reçues au Ministère. Dans tous les cas, le Ministère est intervenu dans les 24 heures suivant la réception de la plainte. Le taux des plaintes urgentes traitées dans les 24 heures se maintient donc à 100 % depuis 2001-2002.

Objectif *Communiquer avec vous dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte afin d'en accuser réception et d'amorcer le processus d'examen de celle-ci.*

Évolution depuis 2001-2002
Taux des plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une communication dans les cinq jours ouvrables suivant la réception

Le Ministère s'est engagé à communiquer avec la plaignante ou le plaignant dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Cette communication, verbale ou écrite, permet d'amorcer l'examen de la plainte.

Durant l'année 2004-2005, 98,2 % des 840 plaintes retenues ont fait l'objet d'une communication, verbale ou écrite, dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception. Il s'agit d'une amélioration de la performance comparativement aux années précédentes.

Objectif *Vous informer du résultat de l'examen de la plainte et des actions prises, ou qui seront prises, dans un délai maximum de 45 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.*

Évolution depuis 2001-2002
Taux des plaintes dont les résultats ont été communiqués à la plaignante ou au plaignant dans un délai de 45 jours ouvrables suivant leur réception

Le Ministère s'est également engagé à communiquer à la plaignante ou au plaignant le résultat de l'examen de la plainte et des mesures déjà prises, ou qui le seront, dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Le résultat de l'examen d'une plainte est communiqué verbalement ou par écrit, si la plaignante ou le plaignant en fait la demande.

Pour l'année 2004-2005, le taux des plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué à la plaignante ou au plaignant dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de la plainte s'élève à 92,3 %, ce qui représente une hausse comparativement aux années précédentes.

Un suivi plus strict des dossiers de plaintes ainsi que la mise à jour régulière des renseignements relatifs au traitement des plaintes par les directions concernées du Ministère ont contribué à l'amélioration de la performance dans la communication des résultats de l'examen aux plaignantes ou plaignants.

5

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Il importe de rappeler ici qu'en raison de l'absence de plan stratégique pour l'exercice financier 2004-2005, le présent rapport annuel de gestion du Ministère porte sur les objectifs des plans stratégiques 2001-2004 du ministère de la Famille et de l'Enfance (qui incluait les Aînés) et du Secrétariat à la condition féminine reconduits au cours de 2004-2005 ou dont certains éléments sont demeurés pertinents. Comme les objectifs n'ont pas été modifiés par les autorités du Ministère, les libellés sont donc conservés, à moins qu'ils n'aient été actualisés dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005. Cependant, les dates et les cibles fixées dans les objectifs des plans stratégiques n'ont plus la même portée.

5.1 LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2001-2004 DU MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DE L'ENFANCE ET LE VOLET FAMILLE DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2004-2005 DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET DE LA FAMILLE

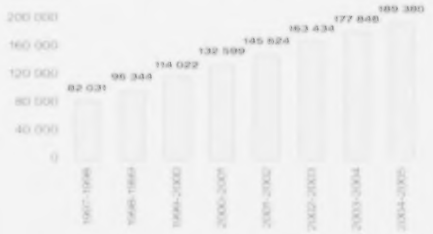
5.1.1 Orientation 1 : Favoriser le développement de mesures de conciliation des responsabilités parentales et professionnelles qui contribuent au développement des enfants

Axe d'intervention : Les services de garde éducatifs à contribution réduite

Objectif 1.1 : *D'ici avril 2004, faire en sorte que 174 000 places soient disponibles dans les services de garde éducatifs à contribution réduite.*

Objectif actualisé dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 : *Maintenir le rythme de développement des places à contribution réduite dans les services de garde visant à atteindre la cible de 200 000 places au plus tard le 31 mars 2006.*

Évolution depuis 1997-1998
Nombre de places créées



Le Ministère s'est engagé à atteindre l'objectif de 200 000 places à contribution réduite afin de compléter le réseau des services de garde. En 2004-2005, le développement de 11 532 nouvelles places a permis d'atteindre un total de 189 380 places à contribution réduite au 31 mars 2005. Cela représentait 94,7 % de la réalisation du plan de développement des 200 000 places. L'annexe 4 présente la répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2005.

Des mécanismes de suivi des places développées et de l'occupation des places de même que le suivi des coûts ont permis de faire en sorte que ces places soient créées. Ces mécanismes seront utilisés en 2005-2006 afin d'assurer un suivi du développement des nouvelles places et de permettre l'atteinte de l'objectif final de 200 000 places au 31 mars 2006.

Le Ministère se préoccupe également de la qualité des services de garde éducatifs qui sont développés. À cet égard, un Plan d'amélioration continue de la qualité en services de garde a été adopté en mai 2004. Il vise à ce que chaque service de garde offre des services répondant aux mêmes critères de qualité partout au Québec. De ce fait, il accentue les efforts déjà déployés par les services de garde pour assurer la qualité de leurs services. Ce plan comprend deux mesures, soit l'engagement qualité et le processus d'agrément.

En ce qui concerne l'engagement qualité, un comité formé de représentantes et de représentants des principaux regroupements de services de garde éducatifs et du Ministère a élaboré les textes de la Déclaration d'engagement qualité. Ils seront approuvés au cours de la prochaine année.

Le processus d'agrément pour les services de garde éducatifs est inspiré du modèle établi par le Conseil québécois d'agrément pour les entreprises d'économie sociale. Ce processus est un outil d'autoévaluation qui permettra aux services de garde qui le désirent d'examiner toutes les facettes de la qualité de leurs services. En 2004-2005, les représentantes et représentants des principaux regroupements de services de garde éducatifs, du Ministère et du Conseil québécois d'agrément ont collaboré à l'élaboration du processus d'agrément. L'élaboration sera complétée au cours de la prochaine année.

Le développement des 200 000 places à contribution réduite dans les services de garde répond également à l'engagement pris par le gouvernement dans le document *Briller parmi les meilleurs* portant sur « le développement de services de garde de qualité et adaptés aux besoins des familles ».

Objectif 1.2 : *D'ici juin 2002, établir la pertinence et la possibilité d'offrir des services de garde diversifiés et selon des horaires non usuels en évaluant les projets-pilotes qui permettent d'expérimenter ce type de service.*

Les services de garde doivent être souples et accessibles pour mieux répondre aux besoins de garde spécifiques des parents, notamment les besoins en garde à horaires non usuels (soir, nuit et fin de semaine) et les besoins de garde occasionnelle ou temporaire, c'est-à-dire de courte durée. Cet assouplissement doit se traduire par une plus grande ouverture à la fréquentation à temps partiel, occasionnelle, à la demi-journée ou temporaire et suppose donc une plus grande souplesse quant aux heures d'ouverture des services de garde. Une réponse à ces besoins permettrait de rejoindre les parents qui travaillent en dehors de l'horaire régulier de 9 h à 5 h, de même que ceux qui occupent un emploi temporaire ou saisonnier, qui travaillent « sur appel », qui font des heures supplémentaires, qui sont aux études ou en formation, ou encore qui souhaitent obtenir un répit. Il y a toutefois peu de services qui répondent à ces besoins, et cette offre de service demeure à parfaire au sein du réseau des services de garde régis.

Le rapport de l'enquête menée en 2004 par l'Institut de la statistique du Québec pour le compte du Ministère et portant sur les besoins et les préférences des familles en matière de services de garde sera déposé à l'automne 2005. Il fournira entre autres des données sur l'utilisation et les préférences pour les familles en situation de travail atypique. L'horaire de travail non usuel, le travail à temps partiel et le statut atypique d'emploi (travail à domicile, autonome ou à la pige, horaire de travail imprévisible ou cumul d'emplois) sont les trois principaux indicateurs retenus pour étudier les besoins de ces familles. Les données de l'enquête guideront les décisions concernant les services à mettre en place pour mieux répondre aux besoins des familles dans cette situation.

Le Ministère a exploré avec ses partenaires diverses solutions qui pourraient répondre aux attentes des familles. Un comité de travail sur la reconnaissance et le financement des services de halte-garderie a notamment été formé.

La réalisation de cet objectif contribue également à l'engagement du gouvernement portant sur « le développement de services de garde de qualité adaptés aux besoins des familles », inscrit dans *Briller parmi les meilleurs*.

Objectif 1.3 : *D'ici 2004, poursuivre les efforts de soutien des centres de la petite enfance et des garderies dans le développement de la qualification du personnel éducateur et des compétences des gestionnaires.*

L'action du Ministère en matière de développement de la qualification du personnel éducateur est axée sur le soutien et le suivi en vue d'assurer le respect de la réglementation qui fixe des ratios relativement au personnel qualifié dans les services de garde (actuellement, ce ratio est de deux personnes qualifiées sur trois dans les centres de la petite enfance [CPE] et d'une sur trois dans les garderies). Le Ministère offre un service d'évaluation de la qualification des éducatrices et des éducateurs à l'enfance. Ces personnes peuvent, grâce à ce service, faire reconnaître leur qualification (diplômes et expérience) auprès de l'Agence des services à la famille et ainsi détenir une lettre officielle reconnaissant leur qualification. Ce service permet également d'informer les titulaires de permis au sujet de l'application de la réglementation.

Une modification du Règlement sur les garderies est à l'étude afin d'imposer au personnel des garderies les mêmes exigences en matière de qualification que celles qui sont requises dans les installations des CPE. Cela hausserait donc le ratio du personnel qualifié dans les garderies de 1/3 à 2/3.

Une version mise à jour de la brochure *Développer ses compétences : un atout pour l'avenir ! Guide de développement de compétences à l'intention des gestionnaires de centres de la petite enfance du Québec* a été mise en ligne en février 2004 dans le site Internet du Ministère. Conçu comme un outil d'autoévaluation, ce guide propose quelques outils d'aide dans la gestion d'un centre de la petite enfance.

Le Ministère, en plus de s'assurer de l'application de la réglementation concernant la qualification du personnel de garde, voit

à favoriser l'accès à un bassin d'éducatrices et d'éducateurs qualifiés. Ainsi, le Ministère a repris sa campagne de promotion de la carrière d'éducatrice et d'éducateur à l'enfance en janvier 2004 sous le titre *Éducatrices/éducateurs à l'enfance, une carrière pleine de vie*. La diffusion d'une brochure, d'un dépliant et d'un signet auprès des finissants du secondaire a été appuyée par un site Internet dédié à cette profession. Ces documents ont aussi été distribués à l'occasion de certaines activités promotionnelles, tel le Salon de l'emploi.

Axe d'intervention : Le Régime québécois d'assurance parentale

Objectif 1.4 : *D'ici 2003, sous réserve d'une entente avec le gouvernement fédéral, faire en sorte que l'ensemble des parents travailleurs aient un accès élargi à des congés parentaux offrant une meilleure couverture financière.*

Comme le mentionne le chapitre 3 du présent rapport au point portant sur « le contexte de la reddition de comptes pour l'année 2004-2005 », cet objectif est maintenant du ressort du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Axe d'intervention : L'engagement des milieux de travail

Objectif 1.5 : *D'ici 2004, encourager les milieux de travail, notamment les entreprises, à poursuivre le développement de mesures de conciliation des responsabilités parentales et professionnelles.*

Objectif actualisé dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 : *Favoriser le développement de mesures permettant une meilleure conciliation des responsabilités familiales et professionnelles.*

L'atteinte de cet objectif fera l'objet d'une évaluation lorsque la politique gouvernementale sur la conciliation travail-famille sera adoptée et mise en œuvre.

En juin 2004, le document de consultation *Vers une politique gouvernementale sur la conciliation travail-famille* a été rendu public. Durant l'été et l'automne 2004, une consultation, auprès des personnes qui assument directement des responsabilités familiales et professionnelles ainsi qu'auprès des partenaires stratégiques des milieux syndical, patronal, municipal, communautaire, de l'enseignement, du transport, du loisir, des services et du commerce, a permis de recueillir des renseignements et des commentaires qui serviront dans la rédaction du projet de politique gouvernementale sur la conciliation travail-famille. Des rencontres ont ainsi eu lieu avec une quarantaine d'organisations.

Par ailleurs, 59 avis et mémoires déposés et près de deux cents commentaires reçus de citoyennes et citoyens par Internet ont été analysés. Ils ont permis de constater que les femmes, les parents qui ont des enfants en bas âge, les familles où vit une personne handicapée ou celles dont un membre est gravement malade sont les plus touchés par les difficultés à concilier les responsabilités familiales et professionnelles. Sur le plan professionnel, les travailleuses et travailleurs autonomes ainsi que les personnes qui ne bénéficient pas d'un horaire flexible sont ceux qui ont le plus de difficultés à concilier les responsabilités familiales et professionnelles.

Il a aussi été possible de dégager les besoins et les attentes de ces personnes. Les demandes les plus fréquemment exprimées concernent la flexibilité des horaires et une organisation du travail qui tiennent compte de la réalité familiale, qui offrent en particulier du temps pour les obligations familiales, des mesures souples diversifiées, adaptées et modifiables en fonction de l'âge des enfants ou des besoins des parents vieillissants. Tous considèrent qu'un employeur et un milieu de travail qui accordent de l'importance à la famille sont essentiels au succès de mesures de conciliation travail-famille.

Les priorités et les pistes d'action envisagées seront soumises à une consultation publique en commission parlementaire, à la suite du dépôt d'un projet de politique gouvernementale sur la conciliation travail-famille.

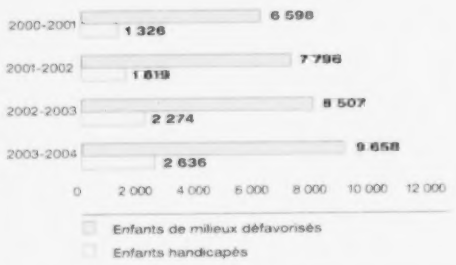
La réalisation de cet objectif contribuera aussi à l'engagement pris par le gouvernement dans le document *Briller parmi les meilleurs* à propos « des solutions pour assurer la conciliation travail-famille ». De plus, il s'inscrit dans les suites données au Forum des générations.

5.1.2 Orientation 2 : Soutenir, en concertation avec les partenaires, les parents et les enfants en favorisant l'offre de services intégrés, adaptés et axés sur la prévention

Axe d'intervention : Des services intégrés, adaptés et axés sur la prévention

Objectif 2.1 : *D'ici 2004, accroître l'offre de services de garde éducatifs à l'intention des enfants ayant des besoins spécifiques ou vivant des situations particulières de manière à augmenter de 1500 annuellement le nombre d'enfants accueillis.*

Évolution depuis 2000-2001
Nombre d'enfants handicapés et issus de milieux défavorisés accueillis en services de garde



Un nouveau mode de collecte des données d'occupation prévisionnelles auprès des services de garde a été introduit en 2003-2004. Par conséquent, les données relatives à ces clientèles pour 2004-2005 ne seront disponibles qu'à l'automne 2005.

Entre 2000 et 2004, le nombre d'enfants handicapés intégrés dans les services de garde a connu une progression globale de 98,8 %. Cette progression de l'intégration a été particulièrement élevée dans des régions comme Montréal, Laval, les Laurentides et la Montérégie, alors qu'elle a été faible dans d'autres régions telles que l'Outaouais, la Gaspésie et les Îles-de-la-Madeleine. Au cours de la même période, entre 2000 et 2004, le nombre d'enfants de familles prestataires de l'assistance-emploi qui ont été accueillis dans les services de garde régis, a augmenté de 46 %. Cette progression est surtout notable dans les régions de Montréal, du Nord-du-Québec, de l'Abitibi-Témiscamingue et de Laval.

L'intégration des enfants handicapés

En 2004-2005, le Ministère a continué à assumer son engagement dans l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde en maintenant son allocation spécifique pour enfant handicapé. On ne connaîtra qu'à l'automne 2005 le montant qui y a été consacré en 2004-2005. En 2003-2004, un montant d'environ 14,3 millions de dollars (M$) a été versé en allocation spécifique pour l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde.

En vue d'améliorer l'accessibilité des services de garde pour les enfants handicapés qui ont d'importants besoins et exigent pour leur intégration des efforts supplémentaires en adaptation et un soutien individualisé, une nouvelle mesure a été créée, en décembre 2004, de concert avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, et ce, pour une période de trois ans. Une enveloppe de 840 000 $, provenant en parts égales des deux ministères, est prévue jusqu'au 31 mars 2007 pour la mise en œuvre de la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins. De décembre 2004 à mars 2005, un montant global de 120 000 $ a été alloué à cette mesure pour le bénéfice de 46 enfants handicapés issus de différentes régions du Québec. Son application a, en outre, permis la création de comités d'experts pour analyser les demandes de soutien. La concertation entre le milieu de la santé et des services sociaux et les services de garde permet de mieux comprendre les besoins et trouver des solutions mieux adaptées aux situations. Grâce au suivi de gestion qui sera réalisé à l'automne 2005, on pourra établir avec plus de précision la pertinence de la mesure et les limites observées.

En 2004-2005, les rencontres du Comité provincial sur l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde ont notamment permis de soumettre des recommandations en vue de la mise à jour de la politique d'intégration de ces enfants handicapés. De plus, les membres ont suggéré de renforcer la collaboration en ce qui concerne la transition entre le service de garde et l'école pour faciliter l'intégration de l'enfant handicapé et mieux soutenir ses parents dans cette démarche.

Le Ministère a diffusé le document *L'intégration des enfants handicapés dans les services de garde - Recension et synthèse des écrits* dans les divers milieux concernés.

Enfin, comme préalable à la mise à jour de la Politique d'intégration des enfants handicapés dans les services de garde, le Ministère a entrepris l'évaluation de

l'allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé pour faire le point sur les usagères et usagers touchés, sur l'utilisation de la subvention et sur l'atteinte des objectifs de cette mesure financière. Le dépôt du rapport final est prévu à l'automne 2006. Les diverses composantes du programme seront examinées et des modifications seront proposées au besoin. La révision de la politique et le plan d'action qui sera adopté par la suite pourront ainsi tenir compte de cette information.

Les enfants de milieux défavorisés

Dans le but de préserver l'accessibilité des services de garde en milieux défavorisés, le Ministère a maintenu en 2004-2005 la mesure de soutien prévoyant que les parents prestataires de l'assistance-emploi bénéficient d'une exemption de la contribution parentale.

En outre, pour favoriser l'adaptation des activités éducatives et des services offerts dans les services de garde en milieux défavorisés, une autre allocation est accordée par le Ministère à l'établissement en fonction de la proportion que représentent les enfants de milieux défavorisés qui le fréquentent. Cette aide financière additionnelle a permis de mettre en place différents types de soutien qui tiennent compte des besoins : soutien professionnel, baisse du nombre d'enfants par groupe.

Le Ministère poursuit sa participation aux travaux d'un comité relevant du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, qui en est à l'étape du suivi de l'implantation régionale et locale d'un programme visant à stimuler l'éveil à la lecture et à l'écriture auprès des enfants de 0-5 ans et de leurs parents par l'action concertée des partenaires des milieux concernés. De plus, le Ministère collabore aux travaux du comité interministériel chargé d'examiner le programme *Famille, école, communauté : réussir ensemble*, découlant de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue et du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ce comité veut favoriser une intervention précoce qui assurera aux enfants de milieux défavorisés une intégration harmonieuse à l'école et un parcours réussi à la fin du primaire.

Dans le cadre du programme d'insertion professionnelle *Ma place au soleil*, qui relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le Ministère a poursuivi sa collaboration locale avec Emploi-Québec en vue de faciliter l'accès à un service de garde éducatif à contribution réduite lorsque les parents participent à des mesures actives d'emploi.

Objectif 2.2 *Augmenter annuellement l'offre de services préventifs, intégrés et adaptés aux enfants ayant des besoins spécifiques ou vivant des situations particulières en favorisant l'adoption d'ententes entre les centres de la petite enfance et les organismes du milieu.*

Évolution depuis 2002-2003
Nombre de protocoles d'entente CLSC-CPE signés et reçus

Le Ministère est parfois informé d'ententes longtemps après leur signature et, si le financement de places inoccupées n'est pas en jeu, il pourrait ne jamais l'être.

Données réajustées en 2004-2005.

Des ententes entre les CLSC[3] et les CPE ont été conclues dans plusieurs régions administratives du Québec pour faire en sorte que chacune et chacun bénéficie, de façon réciproque, de services complémentaires et pour favoriser l'accès dans les CPE d'enfants vulnérables en raison de leur situation personnelle ou familiale. Les protocoles sont valables pour un an, avec reconduction automatique dans les mêmes conditions à l'échéance, à moins que les parties conviennent de modifications à y apporter.

Au 31 mars 2005, 308 protocoles ont été signés, entre 308 CPE et 89 CLSC, ce qui représente plus de 50 % des CLSC et un peu plus de 30 % des CPE. Depuis la signature de l'entente-cadre en mars 2002, le nombre de nouveaux protocoles signés a été de 58 pour l'année financière 2002-2003, de 126 pour 2003-2004 et de 124 pour 2004-2005. Le nombre de protocoles signés annuellement a doublé de la première année à la deuxième année de la

3. Il est à noter que la plupart des CLSC sont désormais intégrés dans les centres de santé et de services sociaux (CSSS).

mesure, mais s'est ensuite maintenu durant la troisième année. Jusqu'à présent, un seul protocole a été abandonné, en mars 2004.

Plusieurs CPE et garderies collaborent avec des centres de santé et de services sociaux (CSSS), comme en témoigne le rapport d'activités des services de garde éducatifs 2003-2004. Ainsi, près de 60 % des CPE et près de 40 % des garderies ont reçu d'un CSSS des services de soutien pour le personnel et des services professionnels pour les enfants.

Pour obtenir un bilan de l'expérience, le Ministère a entrepris d'en faire l'évaluation et de déposer un rapport au printemps 2006. L'évaluation permettra de vérifier si les ententes conclues ont permis d'établir les partenariats attendus et se sont traduites par l'implantation de protocoles satisfaisants pour les deux parties. Pour ce faire, on évaluera, d'une part, l'implantation des protocoles, leur application ainsi que leurs retombées. On examinera aussi les raisons pour lesquelles certains CPE et CLSC décident de ne pas signer de protocole.

Il est prévu qu'en 2005-2006 les garderies pourront, tout comme les CPE, bénéficier d'une allocation compensatoire lorsqu'elles signeront une entente de collaboration avec un CSSS.

Axe d'intervention : Le soutien au rôle parental

Objectif 2.3 : *À compter de 2001, mettre en œuvre progressivement un plan d'intervention qui vise à susciter l'implication de partenaires œuvrant auprès des familles et des enfants dans le soutien au rôle parental.*

Le Ministère a reconduit en 2004-2005 des mesures qui ont contribué à mobiliser et à soutenir les partenaires de la politique familiale pour des projets, des activités ou des mesures liés au soutien au rôle parental.

Le soutien aux politiques familiales municipales

La mesure de soutien technique et financier pour les municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC) désireuses de se donner ou de mettre à jour une politique familiale a été maintenue en 2004-2005. Cette mesure vise à appuyer le développement de la dimension familiale dans la gestion des municipalités. Une somme de 353 330 $ a été accordée à 29 nouveaux projets. À la création du programme en 2002, une cinquantaine de municipalités s'étaient dotées de politiques familiales et le programme avait pour objectif de doubler le nombre de politiques familiales municipales. Le programme a donc atteint son objectif, puisque le Ministère a soutenu, jusqu'au 31 mars 2005, 96 municipalités ou MRC pour l'élaboration ou la mise à jour des politiques familiales municipales.

Le Ministère évalue à 25 le nombre de nouvelles demandes de financement pour l'année financière 2005-2006. Comme le programme se termine en 2005-2006, le Ministère souhaite dresser un bilan des politiques familiales adoptées par les municipalités à compter de 2006-2007.

Le programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en habitations à loyer modique (PAICS)

Ce programme vise à renforcer la prise en charge de leur milieu par les résidantes et résidants d'habitations à loyer modique (HLM) de même qu'à créer des milieux de vie communautaire, social et familial adaptés aux besoins des personnes qui y habitent. Le PAICS soutient la réalisation de projets ponctuels d'action communautaire qui s'adressent aussi bien aux personnes âgées, aux personnes seules, aux jeunes, aux familles qu'à toute autre population vivant en HLM et qui ont des effets structurants susceptibles d'entraîner des retombées positives dans la collectivité. En 2004, le PAICS fut inscrit parmi les mesures du Plan gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le PAICS est le fruit d'un partenariat établi en 2001-2002 entre la Société d'habitation du Québec (SHQ) et le ministère de la Famille et de l'Enfance. L'entente prévoyait que chacun injecterait 200 000 $ par année au financement des projets.

- En 2003, 50 projets ont été financés pour une somme de 327 555 $.
- En 2004, 65 projets ont été financés pour une somme totalisant 404 129 $.

La SHQ a procédé en 2004 à une évaluation du programme. Celle-ci portait sur trois aspects : son efficacité par rapport aux objectifs, ses retombées sur la population cible et sur l'administration et la gestion du programme. Les résultats obtenus à partir des indicateurs mesurables sur les deux premiers aspects sont positifs. Ces résultats ont été corroborés par les associations de locataires. À la suite de cette évaluation, la SHQ a demandé au Ministère la reconduction de l'entente de partenariat du PAICS pour une année supplémentaire. Le Ministère a accepté de la renouveler et

participera au financement des projets retenus à la suite du nouvel appel des soumissions dont les résultats doivent être dévoilés au cours de l'été 2005.

Le financement en appui à la mission globale des organismes communautaires Famille

Comme le prévoyait la Politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien à l'action communautaire, le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille a accueilli, le 1er avril 2004, les organismes communautaires Famille (OCF) travaillant sur les plans local ou régional ainsi que les budgets afférents. La majorité de ces organismes provenaient du ministère de la Santé et des Services sociaux.

L'enveloppe de 1,5 M$ dévolue au cours des années antérieures au programme de financement de projets ponctuels a servi, en 2004-2005, à rehausser de façon récurrente le financement à la mission globale en vertu de la Mesure d'aide financière destinée aux organismes communautaires Famille 2004-2005 pour un montant total de 13 105 100 $.

Dans le but d'accueillir d'autres OCF, un cadre de reconnaissance des OCF a été approuvé. De plus, afin de se conformer aux orientations du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire, le Ministère s'est doté d'un programme de soutien financier à l'action communautaire auprès des familles : il sera en vigueur dès l'exercice financier 2005-2006. Ces documents ont été produits en collaboration avec les regroupements Famille reconnus et financés par le Ministère.

5.1.3 Orientation 3 : Soutenir financièrement les familles, particulièrement celles à faible revenu

Axe d'intervention : Les programmes de soutien financier aux familles

Objectif 3.1 : *Assurer un suivi des mesures de soutien financier aux familles et des impacts au regard des objectifs de la politique familiale.*

Objectif actualisé dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 : *Revoir le soutien financier aux familles de façon à le simplifier, à le rendre plus visible et à le bonifier.*

Au cours de l'année 2004-2005, le Ministère a participé activement aux travaux de mise en œuvre du nouveau crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE). Ces travaux ont porté sur l'analyse des dispositions du projet de loi modifiant la Loi sur les impôts et ont été réalisés de concert avec les ministères des Finances et du Revenu ainsi qu'avec la Régie des rentes du Québec. Le premier versement du CIRSE, prévu pour janvier 2005, a été anticipé, ayant été fait le 15 décembre 2004.

Le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants est une mesure universelle versée à toutes les familles avec enfants d'âge mineur. Il remplace les prestations familiales, les crédits d'impôt pour enfant à charge et la réduction d'impôt à l'égard de la famille. Grâce à cette mesure, le gouvernement injecte un montant supplémentaire de 547 M$ pour le soutien aux enfants.

L'aide maximale est de 2 000 $ pour le premier enfant, de 1 000 $ pour le second et le troisième et de 1 500 $ pour le quatrième et les suivants. Un supplément de 700 $ est octroyé aux familles monoparentales. Cette aide maximale sera versée jusqu'à un seuil de revenu de 31 600 $ pour une famille monoparentale et de 42 800 $ pour un couple. L'aide sera réduite à un taux de 4 % pour atteindre un minimum de 561 $ pour le premier enfant et de 517 $ pour les suivants. Pour les familles monoparentales, un montant minimal de 280 $ s'ajoute. Le régime sera indexé à partir de 2006, au même taux que les paramètres du régime d'imposition, sauf pour les montants minimaux qui l'ont été lors du premier paiement en décembre 2004. L'allocation pour enfant handicapé, convertie en un crédit d'impôt correspondant à 121 $ par mois sans égard au revenu familial, est aussi intégrée dans le CIRSE.

Par cette réforme majeure du régime fiscal, le gouvernement résout les problèmes de cohérence et de complexité qui ont caractérisé le soutien financier aux familles au cours des années précédentes. Elle constitue une amélioration importante pour les familles à revenu faible et moyen.

5.1.4 Orientation 4 : Se rapprocher de la clientèle et renforcer les liens avec les partenaires

Axe d'intervention : Les services à la clientèle en matière de services de garde éducatifs

Objectif 4.1 : *D'ici 2004, accroître la présence du Ministère en région en déconcentrant les activités des directions des services à la clientèle (DSC)[4], en ouvrant deux bureaux en 2001-2002, cinq points de service en 2002-2003 et en concluant des ententes avec les partenaires de régions non desservies directement en 2003-2004.*

Afin d'accroître les liens avec ses partenaires autochtones, le Ministère a signé des ententes de responsabilisation et de développement avec trois partenaires de régions non desservies directement.

Une entente a ainsi été signée avec l'Administration régionale Kativik (ARK) en 2001-2002. Cette entente a été intégrée le 1er avril 2004 à l'Entente concernant le financement global de l'Administration régionale Kativik.

La durée de l'entente conclue avec l'Administration régionale crie (ARC) en 2002-2003 a été prolongée pour une période de six mois se terminant le 1er octobre 2005. Des négociations doivent avoir lieu durant l'été 2005, afin de conclure une nouvelle entente.

Une troisième entente a été signée en 1998-1999 avec la communauté mohawk de Kahnawake. Des négociations dans le but de la renouveler ont débuté à l'automne 2004 et se poursuivent. Pour ce même partenaire, une seconde entente a été conclue le 30 mars 1999 relativement à l'implantation et au fonctionnement d'un centre de la petite enfance (Step-by-Step Child and Family Center). Le 25 avril 2003, une entente complémentaire à cette dernière a été signée, laquelle avait pour objet de déterminer provisoirement les conditions de demande et de délivrance de permis du Centre de la petite enfance (Step-by-Step Child and Family Center). Cette entente complémentaire prévoyait de plus un engagement de négocier une nouvelle entente pour convenir du remplacement de la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance à Kahnawake par des lois et règlements appropriés, en matière de services de garde à l'enfance, élaborés et adoptés par le Conseil mohawk de Kahnawake.

Enfin, l'Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador a fait connaître son intention de négocier une entente-cadre pour l'ensemble des nations autochtones du Québec qui n'ont pas signé d'entente avec le Ministère. Ces négociations devraient débuter à l'automne 2005.

Axe d'intervention : Les services à la clientèle en matière d'information

Objectif 4.2 : *D'ici la fin mars 2003, améliorer l'accessibilité à l'information sur les programmes et services et les échanges avec la clientèle et les partenaires en utilisant les technologies de pointe.*

La reddition de comptes portant sur cet objectif est intégrée au chapitre 4 consacré au résultat concernant la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, plus précisément sous l'engagement suivant : « Mettre à la disposition du public, dans notre site Internet, une information mise à jour régulièrement concernant la politique familiale, nos programmes et nos services ».

5.1.5 Orientation 5 : Voir à la prise en compte des besoins des personnes âgées

Axe d'intervention : La concertation avec les partenaires gouvernementaux

Objectif 5.1 : *D'ici 2004, assurer la cohérence et la coordination des interventions de l'État envers les personnes aînées en réalisant le plan d'action qui prend en compte leurs besoins.*

L'objectif a été réalisé. La réalisation du plan d'action avait été confiée au Secrétariat aux aînés. Le plan d'action *Le Québec et ses aînés : engagés dans l'action : Engagements et perspectives 2001-2004* a été lancé en septembre 2001. Le rapport final a été déposé auprès de la ministre responsable en février 2005.

Voici le résultat des mesures du plan d'action qui ont été reconduites en 2004-2005.

Le financement des tables régionales de concertation des aînés

Le financement des 17 tables régionales de concertation des aînés s'est poursuivi en 2004-2005. Un montant de 25 000 $ a été alloué à chacune des tables pour un montant total de 425 000 $. Cette aide constitue une reconnaissance concrète de l'importance du rôle des aînés dans la vie de la collectivité.

Les 17 tables régionales de concertation ont été créées par le gouvernement du Québec lors de l'Année internationale des personnes âgées en 1999. Leurs membres sont des interlocutrices et interlocuteurs privilégiés du Conseil des aînés et de la ministre de la Famille, des Aînés et de la

4. Aujourd'hui appelées directions des services à la famille (DSF).

Condition féminine. L'animation des Tables a été confiée au Conseil des aînés et le Secrétariat aux aînés est responsable des relations administratives entre les Tables et le gouvernement.

Depuis leur création, elles ont réalisé, au profit des aînés, des activités touchant des sujets comme la lutte contre l'âgisme, la violence et l'exploitation, l'apprentissage et la formation continue après la retraite, la vie associative, la participation à la vie citoyenne, le vieillissement, le suicide, les sports et les loisirs, l'isolement, la condition des femmes âgées, le bénévolat, les nouvelles technologies, les relations intergénérationnelles, les ressources pour les personnes aînées et leur représentation au sein des instances régionales.

La création d'un fonds d'aide aux organismes communautaires

Le programme gouvernemental de subventions aux organismes communautaires *Engagés dans l'action pour les aînés du Québec* a été reconduit pour l'année financière 2004-2005. Il vise à soutenir financièrement des projets communautaires destinés aux aînés. Il est administré par le Secrétariat aux aînés.

Pour l'année 2004-2005, 80 projets ont été acceptés et subventionnés pour un montant total de 1 046 880 $ (950 000 $ engagés dans l'année budgétaire 2004-2005 et 96 880 $ pour l'année budgétaire 2005-2006).

Depuis la création du programme, les fonds alloués ont servi aux projets portant sur le développement de relations intergénérationnelles, la participation à la vie collective, la lutte contre la maltraitance et l'exploitation financière, les mesures d'aide aux proches aidants ou encore des projets soumis par des entreprises d'économie sociale et qui ont trait, par exemple, à la formation du personnel qui fournit des services aux personnes âgées. *Engagés dans l'action pour les aînés du Québec* répond à des besoins réels exprimés par les personnes aînées de tous les milieux et de toutes les régions.

Le projet mobilisateur sur les résidences privées avec services pour personnes âgées

Le Comité interministériel sur le logement a poursuivi ses travaux en 2004-2005. Il s'est réuni à plusieurs reprises. Les membres ont échangé de l'information sur des grands dossiers qui les concernaient.

Le comité interministériel a réalisé des travaux dans les domaines suivants :

- formation du personnel dans les résidences privées ;
- soutien à la mise en place et au fonctionnement de comités de milieu de vie dans les résidences privées ;
- tarification des services dans les résidences privées.

Le Secrétariat aux aînés a participé aux travaux d'un comité coordonné par le ministère de la Sécurité publique portant sur l'expérimentation d'un logiciel qui faciliterait la prévention des incendies dans les résidences privées.

Le Secrétariat aux aînés a été invité à témoigner à l'enquête du coroner portant sur plusieurs décès survenus dans des résidences privées avec services pour personnes âgées. Un document a été préparé pour expliquer le rôle et l'action du Secrétariat aux aînés dans le cadre du projet mobilisateur sur les résidences privées avec services. L'audition des parties concernées aura lieu au tout début de la prochaine année, soit en avril 2005.

Le Forum des générations

Au cours de l'année 2004, le gouvernement du Québec a mené une vaste consultation auprès de la population dans le cadre de forums régionaux. Appelés « Place aux citoyens », ces forums ont culminé avec le « Forum des générations » qui s'est tenu en octobre 2004.

Une équipe de travail, sous la responsabilité de la ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, M^me^ Carole Théberge, a été créée pour trouver des moyens de permettre aux personnes aînées de participer pleinement au développement du Québec. Présidée par M^e^ Georges Lalande, président du Conseil des aînés, l'équipe de travail a reçu le mandat de proposer à la ministre des mesures qui pourraient être intégrées dans un plan d'action gouvernemental fondé sur les quatre objectifs suivants :

- changer la perception et la façon de voir les personnes aînées dans la société ;
- intervenir sur les nouvelles réalités démographiques et en documenter les effets ;

- encourager et soutenir la participation sociale, civique et professionnelle des aînés en créant des ponts intergénérationnels pour permettre à la fois aux jeunes de profiter de l'expérience des aînés et aux aînés de transmettre leur savoir ;
- susciter et promouvoir la contribution, sous diverses formes, des aînés et des futurs aînés et assurer la cohésion de l'activité gouvernementale à cet égard.

Une stratégie gouvernementale d'intervention sera élaborée à partir des résultats de la consultation des aînés en particulier et de la population en général sur les trois sujets suivants :

- le vieillissement et la poursuite des activités des aînés ;
- les formes de participation possibles des aînés dans les différentes sphères des activités socio-économiques ;
- les conditions à établir pour favoriser la participation des aînés.

5.2 LE PLAN STRATÉGIQUE 2001-2004 DU SECRÉTARIAT À LA CONDITION FÉMININE

Les résultats présentés renvoient au Plan stratégique 2001-2004 du Secrétariat à la condition féminine et à la partie 5 du Rapport annuel de gestion 2003-2004 du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, auquel le Secrétariat a été rattaché en avril 2003.

En février 2004, l'annonce de la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration de tenir une vaste consultation en commission parlementaire a conduit le Secrétariat à réorganiser ses activités stratégiques, au cours de la période 2004-2005, au regard des objectifs de son Plan stratégique 2001-2004 et des indicateurs inscrits dans le Rapport annuel de gestion 2003-2004 du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, le ministère dont relevait le Secrétariat au cours de cette période.

5.2.1 Orientation : Consolider l'intervention du gouvernement du Québec visant l'égalité entre les femmes et les hommes

Axe d'intervention : L'actualisation des orientations du gouvernement du Québec en vue d'une véritable égalité entre les femmes et les hommes, après dix ans de mise en œuvre de *La politique en matière de condition féminine : Un avenir à partager...*

Objectif : *Proposer des orientations gouvernementales au soutien à l'égalité entre les femmes et les hommes.*

Publié en 2004 par le Secrétariat à la condition féminine, le portrait de l'évolution des Québécoises 1993-2003 qui a pour titre *L'avenir des Québécoises : Les suites des consultations de mars 2003* a servi de document de référence pour la production, à la demande de la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, de l'avis du Conseil du statut de la femme intitulé *Vers un nouveau contrat social pour l'égalité entre les femmes et les hommes*.

Cet avis a servi de document de consultation à partir duquel la population du Québec a été invitée, le 4 novembre 2004, à présenter des mémoires pour le 17 décembre 2004 à la Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale du Québec. Plus de cent mémoires ont été reçus, qui ont été codés et analysés sous la coordination du Secrétariat qui a aussi fourni l'expertise-conseil pour la tenue des sept jours d'auditions publiques les 25, 26 et 27 janvier et les 1er, 2, 3 et 8 février 2005. Le Secrétariat a produit des sommaires retenant l'essentiel de ce qui s'est dit au cours de chaque journée d'audition pour en assurer le suivi lors des travaux futurs portant sur l'orientation stratégique du Secrétariat dont l'objet est de « consolider l'intervention du gouvernement du Québec visant l'égalité entre les femmes et les hommes ».

Au 31 mars 2005, 48 groupes et individus, femmes et hommes, ont présenté leur mémoire aux membres de la Commission des affaires sociales. À mi-chemin de cette vaste consultation, les défis qui se profilent vont dans le sens de la nécessité d'un examen rigoureux de la dynamique d'évolution actuelle et future des multiples situations où l'égalité est loin d'être atteinte dans un contexte économique, social, politique et culturel en profonde transformation, malgré les avancées remarquables des femmes au cours des trente dernières années. Si le contexte mondial est en profonde mutation, disent la majorité des groupes, la discrimination systémique à l'égard des femmes comme groupe social est encore bien réelle et elle se fait de plus en plus subtile. L'État a un rôle déterminant à jouer à cet égard et la majorité des groupes entendus jusqu'à maintenant l'ont souligné.

Le document d'orientations gouvernementales prévu au regard du principe d'égalité entre les Québécoises et les Québécois n'a pu être réalisé tel que prévu. Le contexte des décisions ministérielles et la poursuite de la consultation en commission parlementaire à l'automne 2005 ont modifié les étapes de travail du Secrétariat, au cours de 2004-2005, et par le fait même, les résultats à atteindre.

Au cours de la période 2004-2005, le Secrétariat a joué un rôle important dans la lutte contre la violence faite aux femmes dans la société québécoise. Depuis mai 2004, le Secrétariat copréside, avec le ministère de la Justice, le Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle, qui est composé de huit ministères et organismes. Ce comité a élaboré, validé et produit le Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale. C'est une intervention du gouvernement du Québec qui suscite l'intérêt de nombreux gouvernements tant au Canada qu'à l'étranger.

À l'occasion de la quarante-neuvième session de la Commission de la condition de la femme, dite « Beijing +10 » tenue à New York, du 28 février au 11 mars 2005, le Secrétariat a coordonné, en collaboration avec le ministère des Relations internationales, les travaux en prévision de la participation de la ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine qui a dirigé la délégation québécoise à cet événement international. Pour faire état des réalisations du gouvernement du Québec à l'égard d'objectifs stratégiques formulés dans le programme d'action de la Quatrième Conférence mondiale des Nations unies sur les femmes (Beijing), à savoir contrer la violence faite aux femmes, favoriser une meilleure conciliation travail-famille et rejoindre les femmes autochtones, le Secrétariat a travaillé à la production d'un dépliant qui a été traduit en anglais et en espagnol et largement distribué aux délégations gouvernementales participantes et aux organisations non gouvernementales.

Le document *Briller parmi les meilleurs* propose une vision du Québec fondée sur une déclaration selon laquelle l'égalité des femmes et des hommes sera exemplaire. Cette vision se traduira dans l'élaboration de la nouvelle politique gouvernementale pour le respect des droits des femmes et l'atteinte de l'égalité entre les femmes et les hommes ainsi que dans le plan d'action prévu pour sa mise en œuvre. Le Secrétariat entend réaliser cet objectif stratégique au cours de la prochaine année financière.

Axe d'intervention : L'instauration de l'analyse différenciée selon les sexes au gouvernement du Québec

Objectif *Poursuivre l'implantation de l'analyse différenciée selon les sexes dans des domaines de l'activité gouvernementale où elle est le plus nécessaire.*

L'analyse différenciée selon les sexes (ADS) est une approche de gestion qui a pour objet de discerner de façon préventive, au cours de la conception ou de l'évaluation d'une intervention gouvernementale, les effets distincts que pourrait avoir son adoption sur les femmes et les hommes compte tenu des conditions socio-économiques qui les caractérisent. L'ADS apporte ainsi un éclairage aux décisions à prendre dans le respect du principe de l'égalité entre les Québécoises et les Québécois.

Au cours de l'année 2004-2005, le Secrétariat à la condition féminine a codirigé, avec le ministère du Conseil exécutif, les travaux du comité interministériel chargé de l'instauration de l'analyse différenciée selon les sexes dans l'administration publique du Québec. Les ministères membres du comité sont, selon leur appellation avant le remaniement ministériel du 18 février 2005 : Santé et Services sociaux, Finances, Culture et Communications, Éducation, Emploi, Solidarité sociale et Famille, Relations avec les citoyens et Immigration, et Transports, auxquels s'ajoute l'Institut de la statistique du Québec.

La contribution de tous les ministères participants a permis d'atteindre les résultats visés, soit poursuivre les neuf projets d'ADS dans les sept ministères concernés et remettre au comité directeur le rapport sur l'expérimentation de l'ADS. Ce rapport a pour titre *L'expérimentation de l'analyse différenciée selon les sexes au gouvernement du Québec : ses enseignements et ses retombées, période 1997-2004*. Un sommaire du rapport a aussi été réalisé.

Le rapport sur l'expérimentation de l'ADS ainsi que son sommaire, qui présentent les conditions de succès pour l'implantation de cette approche de gestion dans l'administration publique du Québec, seront publiés au cours du prochain exercice.

6 L'UTILISATION DES RESSOURCES

6.1 LES RESSOURCES HUMAINES

En matière de gestion des ressources humaines, le Ministère a été soutenu en 2004-2005 par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale qui était, jusqu'au 18 février 2005, le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille.

Les données sont issues de la première paie de l'année financière 2005-2006, pour tenir compte du partage de l'effectif entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine à la suite du remaniement ministériel qui prenait effet le 1er avril 2005. Les données incluent le personnel du Secrétariat à la condition féminine et du Secrétariat aux aînés.

L'effectif

Catégorie d'emploi	Nombre
Cadre	23
Professionnelle/professionnel	189
Technicienne/technicien	89
Personnel de soutien	65
TOTAL	**366**

(1) Comprend quatre membres de la haute direction.

Ces données excluent le personnel de cabinet, les étudiantes et étudiants, les stagiaires ainsi que le personnel embauché à des fins de suppléance. Elles excluent aussi le personnel du Conseil du statut de la femme, du Conseil des aînés et du Conseil de la famille et de l'enfance, puisque ceux-ci produisent leur propre rapport annuel de gestion.

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins de ses publics cibles, le Ministère compte sur des ressources humaines qualifiées dont 46 % œuvrent au palier régional, soit au sein des directions des services à la famille et du traitement des plaintes. Au 31 mars 2005, le Ministère comptait 366 employées et employés, dont 324 à statut régulier et 42 à statut occasionnel.

L'effectif utilisé

Au cours du dernier exercice, le Ministère a utilisé globalement 355 équivalents à temps complet (ETC). Cependant, 24 ETC utilisés en 2004-2005 l'ont été soit au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), soit au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI).

	Équivalents à temps complet (ETC) utilisés		
	Réguliers	*Occasionnels*	*Total*
Direction générale des politiques familiales	64	5	69
Agence des services à la famille	218	41	259
Secrétariat aux aînés	5	1	6
Secrétariat à la condition féminine	n. d.	n. d.	21
TOTAL	**n. d.**	**n. d.**	**355**

(1) Parmi les six ETC utilisés au Secrétariat aux aînés en 2004-2005, l'équivalent de trois réguliers l'ont été au MSSS, étant donné que le Secrétariat a été rattaché au Ministère en octobre 2004.

(2) Données fournies par le Secrétariat du Conseil du trésor. Les ETC utilisés en 2004-2005 par le Secrétariat à la condition féminine l'ont tous été au MRCI.

(3) L'effectif des unités centrales du MESS ayant travaillé ou fourni des services pour les unités du MFACF n'est pas considéré dans les ETC utilisés.

n. d. Donnée non disponible.

La formation du personnel

Au cours de l'année 2004-2005, des efforts ont été consacrés à des activités de formation portant sur la santé mentale, le dépistage en matière de violence conjugale et d'agressions sexuelles, ainsi que la prestation de services en contexte interculturel.

Pour l'année 2004-2005, les activités de formation offertes au personnel du Ministère totalisent approximativement 712 jours-personnes. Les chiffres relatifs aux dépenses de formation (y compris la masse salariale, les déplacements, les frais de séjour et d'inscription, etc.) ne sont pas disponibles pour l'année financière 2004-2005. Cependant, pour l'année civile 2004, ces dépenses ont représenté 199 835 $, soit 1,11 % de la masse salariale. Le Ministère répond aux exigences de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, qui prévoit que l'équivalent d'au moins 1 % de la masse salariale doit être consacré à la formation du personnel.

La consultation au Ministère

Des activités de consultation portant sur l'amélioration de la qualité des services et sur l'atteinte des résultats ont été réalisées auprès du personnel du Ministère. Plus spécifiquement, une consultation portant sur la modernisation de la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance et sur les règlements qui en découlent a eu lieu en décembre 2004 et en janvier 2005 auprès de chacune des directions de l'Agence des services à la famille. Une consultation sur les règles budgétaires a également eu lieu auprès du personnel des directions des services à la famille. Ces mêmes directions ont aussi été consultées relativement à la révision du programme éducatif. Le personnel du Ministère a également été consulté sur d'autres sujets, tels la gestion du milieu familial, le guide administratif, les protocoles CLSC-CPE, les fiches d'auto-inspection, le guide d'appel d'offres et le programme fonctionnel et technique. De plus, certaines directions ont bénéficié d'une formation sur la gestion de la performance.

Des tables statutaires et des comités régionaux se sont réunis et des rencontres d'échange ont eu lieu. Le partenariat avec les organisations syndicales s'impose également comme mode de consultation car il permet d'entretenir de saines relations avec elles. La volonté d'encourager le partenariat se concrétise par des rencontres régulières du comité ministériel de relations professionnelles (CMRP), du comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP) et du comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT).

La santé et la sécurité des personnes au travail

Soulignons qu'en 2004-2005 le Ministère a poursuivi ses efforts pour initier le personnel au programme de mesures préventives en matière de violence et aussi pour former le personnel à l'adaptation des postes de travail. Les activités menées en matière de santé et de sécurité au travail ont contribué à réduire le nombre de jours d'absence en raison d'actes de violence et de lésions musculo-squelettiques.

Les nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail sur le harcèlement psychologique en milieu de travail étant entrées en vigueur le 1er juin 2004, le Ministère s'est doté de mesures de prévention du harcèlement et d'une procédure de traitement des plaintes. Une stratégie d'implantation a permis de sensibiliser l'ensemble des gestionnaires et du personnel à cette question.

Enfin, la politique de reconnaissance au travail a permis de démontrer à nouveau de façon tangible l'importance et l'intérêt que les autorités accordent à la contribution des personnes à l'atteinte des objectifs organisationnels. Les activités et les nombreux gestes quotidiens de reconnaissance faits au cours de la dernière année ont contribué à favoriser un meilleur climat de travail dans l'ensemble des unités du Ministère. En novembre 2004, le Ministère a tenu une semaine de la reconnaissance au travail au cours de laquelle diverses activités ont été organisées.

La modernisation de la gestion des ressources humaines

La continuité de la prestation de services, la décroissance de l'effectif, le vieillissement de la main-d'œuvre, les nombreux départs à la retraite et le cadre budgétaire limitant le renouvellement de l'effectif posent autant de défis à notre Ministère. Voilà pourquoi il se dotera, d'ici septembre 2005, d'un plan de main-d'œuvre qui permettra de faire ressortir les risques que présente le manque de main-d'œuvre qualifiée et disponible au moment opportun. Et d'ici 2006, il y aura un exercice complet de planification de la main-d'œuvre qui comprendra une description des principales compétences exigées et l'identification des postes vulnérables.

En 2004-2005, un portrait de l'effectif a été réalisé pour l'Agence des services à la famille et la Direction générale des politiques familiales. On a aussi fait un suivi trimestriel des départs à la retraite, à l'extérieur du Ministère et de la fonction publique, et des postes dotés ou en cours de dotation par recrutement.

De plus, une étude exploratoire a été menée au Ministère afin d'évaluer les besoins du personnel en période préparatoire à la retraite et ce, à l'égard des services de la Direction des ressources humaines qui pourraient leur être utiles, du transfert des connaissances ainsi que de la motivation en fin de carrière.

6.2 LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Le tableau suivant présente le budget de dépenses et les dépenses réelles pour l'année financière 2004-2005 et les dépenses réelles de l'année financière 2003-2004.

Le budget de dépenses pour l'année financière 2004-2005 s'est élevé à 1 855,6 M$ et les dépenses se sont élevées à 1 849,2 M$. Ces dépenses ont principalement permis d'assurer le soutien financier aux centres de la petite enfance et aux autres services de garde pour un montant de 1 353,4 M$. Au 31 mars 2005, 189 380 places à contribution réduite ont été financées, dont 11 532 places ayant été développées durant l'année financière 2004-2005. De plus, un montant de 415,4 M$ a été affecté au programme des prestations familiales et à la gestion de la nouvelle mesure de soutien aux enfants.

En 2004-2005, le budget et la dépense réelle du Secrétariat à la condition féminine figurent au portefeuille de l'ancien ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Par conséquent, ces informations sont présentées distinctement. Ainsi, le Secrétariat à la condition féminine avait un budget 2004-2005 de 2 560 300 $ et des dépenses réelles de 2 552 500 $. En 2003-2004, les dépenses réelles étaient de 2 853 600 $.

Les services fournis par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale au Ministère concernant les coûts administratifs reliés au soutien à la gestion ne sont pas pris en compte dans le budget ainsi que dans la dépense. Ces coûts sont estimés à 12,7 M$.

ÉVOLUTION DU BUDGET ET DES DÉPENSES

	2004-2005		2003-2004	
	Budget de dépenses (000 $)	*Dépenses réelles (000 $)*	*Dépenses réelles (000 $)*	*Variation des dépenses réelles (000 $)*
Mesures d'aide à la famille et à l'enfance	1 419 035,7	1 418 628,0	1 365 268,1	53 359,9
Prestations familiales	422 864,5	415 425,5	559 196,1	(143 770,6)
Organismes communautaires œuvrant auprès des familles	11 605,1	13 105,1	2 330,5	10 774,6
Secrétariat aux aînés	1 754,1	1 637,3	s. o.	s. o.
Conseil des aînés	329,1	371,2	s. o.	s. o.
TOTAL	**1 855 588,5**	**1 849 167,1**	**1 926 794,7**	**(77 627,5)**

(1) Compte tenu de la création du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, le budget de dépenses a été rendu comparable aux données présentées au plan annuel de gestion des dépenses du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille.

(2) Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics compte tenu de certains ajustements susceptibles d'être apportés par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

(3) Selon les comptes publics 2003-2004 ajustés afin de rendre comparables les différentes données.

(4) Les montants incluent la provision pour mauvaises créances. L'écart s'explique par la mise en place de la mesure Soutien aux enfants au 1er janvier 2005.

(5) En 2004-2005, le budget et la dépense réelle du soutien financier aux organismes communautaires œuvrant auprès des familles sont présentés au programme 02, élément 09 du portefeuille « Emploi, Solidarité sociale et Famille ». Par conséquent, ces informations sont présentées distinctement. L'écart entre le budget de dépenses 2004-2005 et la dépense réelle 2004-2005 s'explique par un transfert de budget de 1,5 M$ effectué en cours d'exercice. Par ailleurs, l'écart entre les dépenses réelles 2003-2004 et 2004-2005 s'explique par le transfert, le 1er avril 2004, d'un montant de 10,7 M$ du ministère de la Santé et des Services sociaux au ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille pour le financement des OCF.

(6) En 2004-2005, le budget et la dépense réelle du Secrétariat aux aînés, du Conseil des aînés et du cabinet de la Ministre sont présentés au programme 03, élément 01 du portefeuille « Emploi, Solidarité sociale et Famille ». Par conséquent, ces informations sont présentées distinctement. De plus, ces données couvrent la période du 21 octobre 2004 au 31 mars 2005. Les données du 1er avril au 20 octobre 2004 figurent au portefeuille « Santé et Services sociaux ».

(7) Sans objet

6.3 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Dans le domaine des technologies de l'information, le Ministère a pu compter en 2004-2005 sur les services du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui a contribué à la réalisation d'activités prévues dans le plan de gestion des ressources informationnelles du volet Famille.

La continuité des systèmes existants a été assurée et des améliorations leur ont aussi été apportées. Parmi les réalisations les plus importantes, signalons :

- l'implantation du projet supportant les règles budgétaires 2004-2005 de financement des garderies et des centres de la petite enfance ;
- l'implantation du projet supportant la reddition de comptes pour l'année 2003-2004 de la subvention de fonctionnement des garderies et des centres de la petite enfance ;
- l'implantation du projet supportant la mesure d'occupation des services de garde pour l'année financière 2005-2006 ;
- l'ajout d'un module de simulations de scénarios de financement global des immobilisations des centres de la petite enfance ;
- la modification du module permettant de refléter le nouveau processus d'approbation des permis de services de garde et l'ajout d'un module permettant de faire le suivi de la conformité des aires de jeux pour les composantes de type « installation » avant la délivrance du permis ;
- l'implantation d'un rapport d'analyse des objets de plaintes concernant les services de garde ou le personnel du Ministère.

Le parc informatique du Ministère a aussi fait l'objet d'une normalisation d'outils technologiques, particulièrement avec l'actualisation des produits Windows sur l'ensemble des postes mis à la disposition du personnel.

Les ressources informationnelles pour le Secrétariat à la condition féminine étaient assumées par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration en 2004-2005, et celles du Secrétariat aux aînés, par le ministère de la Santé et des Services sociaux jusqu'au 21 octobre 2004.

6.4 LES RESSOURCES MATÉRIELLES

Pour l'exercice financier 2004-2005, l'administration des ressources matérielles pour le volet Famille était centralisée au ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. Les dépenses du Secrétariat aux aînés et du Secrétariat à la condition féminine ne sont pas incluses dans les dépenses ministérielles. Elles sont intégrées dans leur budget respectif. Les principales dépenses en ressources matérielles effectuées pour le volet Famille sont les suivantes :

- Loyers : 1 990 192 $
- Téléphonie : 23 094 $
- Courrier et envois massifs : 269 339 $

7 LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

7.1 LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Il est à noter que cette section fait état des moyens pris par l'ancien ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille.

Le Ministère veille à assurer la protection des renseignements personnels et confidentiels qu'il détient, afin de conserver la confiance des publics auxquels il fournit des services. Cette garantie de confidentialité accordée aux plaignantes et plaignants est d'ailleurs essentielle dans le traitement des plaintes. La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens affirme cette volonté de façon explicite.

En 2004-2005, le Ministère a réalisé différentes activités en relation avec ses responsabilités en matière de respect de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Ainsi, les services-conseils de l'équipe ministérielle ont été particulièrement sollicités au cours de la dernière année afin que les projets en cours d'élaboration et les activités du Ministère se réalisent en conformité avec les règles de cette loi. Notons, de plus, les activités suivantes :

- la participation au comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information ;
- la participation aux rencontres de formation destinées aux membres des réseaux de responsables. Ceux-ci assurent à leur tour la diffusion de l'information dans les unités administratives du Ministère ;
- l'accès des membres du personnel du Ministère à une information régulièrement mise à jour des règles d'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels dans l'intranet du Ministère ;
- l'élaboration et la diffusion de bulletins d'information portant sur la protection des renseignements personnels à l'intention des réseaux des répondantes et des répondants en matière d'accès à l'information qu'entretient le Ministère.

Par ailleurs, l'équipe ministérielle chargée de cette responsabilité a répondu à 49 demandes d'accès. Près de 90 % de ces demandes portaient sur le résultat du traitement de plaintes portées à l'égard des services de garde, alors que 10 % concernaient des documents administratifs. Elles provenaient en majeure partie de citoyennes et citoyens ou de leurs représentantes ou représentants (69 %). Quant à la provenance des autres demandes, elle se répartit comme suit : avocats ou notaires (8 %), journalistes (6 %), élus (8 %), organismes publics (2 %), organismes communautaires (4 %) et entreprise privée (2 %).

Aucune décision rendue n'a été portée en appel auprès de la Commission d'accès à l'information.

7.2 L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ ET LE RENOUVELLEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Les renseignements généraux

L'EMBAUCHE EN 2004-2005[a]

	Nombre de personnes embauchées
Personnel régulier	1
Personnel occasionnel	5
Étudiante et étudiant	16
Stagiaire	4

a. Recrutement d'employées et employés réguliers et occasionnels. Le recrutement à titre régulier correspond à une première nomination à la fonction publique ou à la permanence accordée à une employée ou un employé occasionnel ayant obtenu le statut de régulier. Le recrutement à titre occasionnel correspond à une première nomination à la fonction publique à titre d'employée ou employé occasionnel.

b. Comprend les quatre recrutements effectués par l'Agence des services à la famille et le recrutement effectué par le Secrétariat aux aînés.

c. Il faut préciser qu'aucune étudiante ni aucun étudiant ou stagiaire n'a été embauché par les secrétariats l'an dernier.

Les anglophones, les autochtones et les membres de communautés culturelles

Rappel de l'objectif : Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouvelles employées et nouveaux employés, stagiaires, étudiantes et étudiants anglophones et autochtones ou provenant de communautés culturelles, pour hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique (voir tableau ci-dessous).

Les personnes handicapées

Rappel de l'objectif : Atteindre la cible de représentativité de 2 % pour l'administration publique.

Nombre de personnes handicapées embauchées	0
Nombre de personnes handicapées à statut régulier	4
Taux de représentativité	1 %[a]

a. Taux de représentativité : nombre de personnes handicapées sur le nombre total de l'effectif régulier du Ministère au 31 mars 2005, soit 324 personnes.

L'EMBAUCHE ET LA REPRÉSENTATIVITÉ

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiante et étudiant	Stagiaire
Nombre de personnes embauchées	0	1	8	1
Taux d'embauche	0 %	20 %	50 %	25 %
Représentativité en nombre	14	s. o.	s. o.	s. o.
Taux de représentativité	4 %	s. o.	s. o.	s. o.

a. Taux d'embauche : nombre de personnes embauchées appartenant à des groupes cibles sur le nombre total de personnes embauchées.

b. Les quatorze membres appartenant aux groupes cibles se répartissent comme suit : un anglophone, un autochtone et douze membres de communautés culturelles. Une cible gouvernementale de représentativité, fixée à 9 %, existe pour les membres des communautés culturelles mais aucune cible de représentativité n'existe pour les anglophones et les autochtones, c'est donc pourquoi le calcul de la représentativité a été fait en considérant les membres de communautés culturelles seulement (12/324).

c. Taux de représentativité : nombre de personnes appartenant à une communauté culturelle sur le nombre total de l'effectif régulier du Ministère au 31 mars 2005, soit 324 personnes.

s. o. Sans objet

Les femmes

LA REPRÉSENTATIVITÉ

	Représentativité en nombre (statut régulier)	Taux de représentativité[a]
Cadre	9	47 %
Professionnelle et professionnel	105	63 %
Technicienne et technicien	59	72 %
Soutien	49	92 %
Ouvrière et ouvrier	0	0 %

a. Taux de représentativité : nombre de femmes appartenant à une catégorie d'emploi sur le nombre total de l'effectif régulier du Ministère appartenant à cette catégorie d'emploi au 31 mars 2005.

Les jeunes de moins de 35 ans

Rappel de l'objectif : Atteindre la cible gouvernementale d'embauche de 75 %.

Nombre d'embauches	2
Taux d'embauche	33 %[b]

a. Comprend le personnel régulier et occasionnel.

b. Taux d'embauche : nombre de jeunes de moins de 35 ans embauchés sur le nombre de personnes embauchées en 2004-2005, soit 6 personnes.

7.3 LE BILAN DES MOYENS PRIS POUR ACTUALISER LA POLITIQUE RELATIVE À LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

Il importe de préciser que cette section fait état des moyens pris par l'ancien ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille.

Le Ministère reconnaît l'importance déterminante de la contribution des employées et des employés à la réalisation de sa mission et à la prestation de services de qualité aux citoyennes et aux citoyens. Dans cette perspective, l'efficacité et la qualité des services dépendent notamment de l'état de santé physique et psychologique des personnes qui y travaillent. Le Ministère a donc certaines responsabilités à cet égard. C'est pourquoi une politique relative à la santé des personnes au travail a été émise en juin 2004.

Par cette politique, le Ministère s'engage à prendre les moyens nécessaires pour que les milieux de travail favorisent la santé, la sécurité ainsi que le respect de l'intégrité physique et psychologique des personnes.

Les moyens

En matière d'organisation du travail, de conditions d'exécution, d'environnement favorisant la santé physique et psychologique des personnes

- Politique ministérielle sur la reconnaissance au travail.
- Procédure ministérielle concernant les bonis pour rendement exceptionnel.
- Politique ministérielle sur l'accueil et l'intégration du nouveau personnel.
- Politique sur la gestion de la performance au travail.
- Travaux du CMOT portant sur la santé des personnes au travail (2004-2005).
- Cadre de gestion relatif aux démarches visant le maintien et l'amélioration du climat de travail.
- Outil de gestion pour la collecte de données sur le climat de travail et la satisfaction du personnel.
- Services d'accompagnement aux gestionnaires et d'intervention en développement organisationnel auprès des équipes de travail.
- Plan d'action annuel en santé et sécurité du travail.

Pour s'assurer que les milieux de travail soient exempts de harcèlement et de violence

- Programme de mesures préventives visant la prévention des situations de violence dans les contacts avec le public et le soutien organisationnel aux employées et employés victimes de violence, en vigueur au Ministère depuis 1994. Son application est continue et intégrée au plan d'action annuel en santé et sécurité.
- Procédure de prévention du harcèlement en milieu de travail et de traitement des plaintes élaborée par un comité paritaire, acceptée par le comité exécutif en juin 2004 et diffusée à l'ensemble du personnel et des gestionnaires. Un atelier d'initiation à cette procédure, d'une durée d'une journée, a été préparé pour les gestionnaires qui diffuseront par la suite l'information à leur équipe de travail. Divers outils ont aussi été élaborés pour la rencontre : une vidéo, un guide d'animation ainsi que des dépliants pour le personnel.

Pour permettre aux employées et employés de bénéficier de soutien lorsqu'ils en ont besoin

- Programme d'aide aux employées et employés (PAE) offert au personnel du Ministère, plus spécifiquement :
  - Offre de service du PAE (au personnel, aux gestionnaires, aux groupes) ;
  - Révision du cadre d'intervention du PAE ;
  - Rétro-information (bilan détaillé pour l'année 2003-2004).
- Les services d'aide à l'adaptation et à la réintégration au travail :
- Démarche d'intervention auprès des membres du personnel ayant un problème de santé mentale (avant le départ en congé de maladie, pendant l'absence et après le retour). Elle comprend :
  - intervention en relation d'aide ;
  - compréhension des éléments personnels et organisationnels qui ont conduit à l'arrêt de travail ou qui risquent de causer l'absence ;
  - soutien et accompagnement dans la démarche professionnelle ;
  - intervention dans le milieu de travail auprès de la ou du gestionnaire, en tenant compte de l'équipe de travail ;

- concertation entre les membres du personnel de la Direction des ressources humaines qui interviendront au besoin ;
- suivi de la démarche.

- Atelier, offert depuis 2002, à l'intention des gestionnaires sur l'adaptation et la réintégration au travail dans le cas d'un problème de santé mentale.

7.4 LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

Puisque le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine a été créé en février 2005, une politique linguistique transitoire a été élaborée sur la base de celle qui existait à cette date au ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, conservant les particularités propres aux services de garde. Elle est conforme à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Cette politique est diffusée dans l'intranet ministériel. Au cours des prochains mois, le Ministère formera un comité permanent responsable de l'application de la politique linguistique adapté à sa structure administrative. Ce comité actualisera la politique linguistique pour tenir compte des responsabilités confiées au Ministère relativement aux aînés et à la condition féminine.

Les textes publiés par le Ministère font systématiquement l'objet d'une révision linguistique.

7.5 L'ÉTHIQUE AU MINISTÈRE

Les activités réalisées au cours de la période l'ont été dans un contexte d'intégration entre l'Emploi, la Solidarité sociale et la Famille. En conséquence, les résultats présentés ci-après rendent compte de réalisations intégrées entre les secteurs de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille car celles-ci ont été produites dans le cadre d'une planification elle aussi intégrée.

Au cours de l'année, le comité de réflexion en éthique, qui a guidé la réflexion et l'action du Ministère en la matière, s'est réuni à six reprises. Parmi les activités réalisées, mentionnons les suivantes :

- l'organisation en réseau et la formation de personnes-ressources tant des unités centrales du Ministère qu'en région. Ces personnes ont essentiellement un rôle de relayeurs et de personnes-ressources relativement à l'éthique dans leur milieu respectif ;
- après avoir été révisé, le guide *Agir avec intégrité* a été distribué à l'ensemble du personnel ;
- les nouvelles valeurs du Ministère ont fait l'objet d'outils promotionnels (affiche remise à chacun des gestionnaires et autocollant remis à chaque membre du personnel) ;
- deux articles relatifs à l'importance de l'éthique ont été publiés dans le journal interne *L'Intermission* (MESSF) ;
- 253 séances de sensibilisation sur l'éthique destinées aux gestionnaires et au personnel du Ministère ont été tenues. Au total, 316 gestionnaires et 3361 employées et employés (MESSF) ont assisté à ces rencontres ;
- un projet de guide sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme a été élaboré. On y mettra la main finale au cours des prochaines semaines et il sera mis à la disposition de l'ensemble du personnel.

7.6 LES ENGAGEMENTS ET LES RÉALISATIONS EN MATIÈRE D'ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

La modification du Règlement sur les centres de la petite enfance et du Règlement sur les garderies

Le 1er juin 2004, les modifications réglementaires concernant la qualification du personnel de garde en services de garde entraient en vigueur. Elles avaient pour objet :

- de modifier les titres des formations qualifiantes afin de les uniformiser avec ceux qu'utilise le milieu de l'éducation ;
- de préciser la nature de l'attestation d'études collégiales en techniques d'éducation à l'enfance en précisant dans le règlement la durée des études. Depuis quelques années ce programme avait connu plusieurs formules ; le règlement a donc servi à préciser ce que le milieu des services de garde attendait comme formation qualifiante ;

- de faire disparaître, dans le Règlement sur les centres de la petite enfance, l'article 19 qui suscitait de nombreuses interrogations et interprétations. La modification réglementaire permet d'uniformiser la compréhension qu'ont les CPE du règlement. Les lois, le règlement et la jurisprudence concernant la prestation du travail sont maintenant suffisamment précis pour permettre aux gestionnaires d'appliquer la réglementation correctement.

Le Ministère a aussi poursuivi la préparation de la modification réglementaire augmentant de 1 sur 3 à 2 sur 3 le ratio de personnel de garde qualifié en garderie comme c'est déjà le cas en CPE depuis 1997.

7.7 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

La Politique ministérielle en matière de vérification interne confie au vérificateur interne la responsabilité de coordonner les travaux de suivi découlant des recommandations du Vérificateur général du Québec (VGQ). Les recommandations sont transmises aux gestionnaires concernés, qui ont la responsabilité d'élaborer les plans d'action et de déterminer les mesures nécessaires pour corriger les lacunes. Le vérificateur interne conseille alors la sous-ministre sur les plans d'action et effectue le suivi de l'implantation des mesures proposées.

Le Ministère doit également présenter les résultats de la prise en charge des recommandations formulées dans les rapports du VGQ et déposées à l'Assemblée nationale depuis l'année 2001-2002. Le VGQ a déposé le *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2003-2004 – Tome II, Chapitre 5 – Qualité de l'information sur la performance*.

Les recommandations relatives à la qualité de l'information sur la performance, qui concernent le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, avaient été adressées au ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille. Le suivi commencé par le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille est repris par le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine qui est à instaurer une méthode de reddition de comptes qui intégrera les recommandations du VGQ.

8 PERSPECTIVES 2005-2006

8.1 LE DÉVELOPPEMENT DE PLACES À CONTRIBUTION RÉDUITE EN SERVICES DE GARDE

Afin d'atteindre l'objectif final de 200 000 places, 10 620 places seront à concrétiser en 2005-2006 et viendront mener à son terme le développement des places à contribution réduite dans les services de garde.

Dans le cadre du développement de ces nouvelles places, une attention particulière sera portée aux clientèles présentant des besoins particuliers. Ainsi, les projets visant des clientèles vulnérables seront privilégiés, tout comme ceux qui prévoient l'intégration d'enfants handicapés ou issus de familles défavorisées. Une attention particulière sera également portée aux places pour les poupons de moins de 18 mois, qui sont de plus en plus recherchées, ainsi qu'aux services de garde à horaire non usuel et en milieu de travail.

En complément du développement de ces nouvelles places, des travaux ont été amorcés avec les associations de services de garde dans le but d'optimiser l'utilisation des places existantes et ainsi d'augmenter l'accès aux places à contribution réduite et la qualité des services. Par exemple, des places dont la réalisation est improbable pour le 31 mars 2006 ont été réaffectées à d'autres promoteurs qui assureront la mise en service rapide de ces places au bénéfice des familles. Ces réaffectations se poursuivront jusqu'au 31 mars 2006.

8.2 LA CONSOLIDATION DES SERVICES DE GARDE

Une fois les 200 000 places à contribution réduite mises à la disposition des familles québécoises, un travail de consolidation reste à faire pour résoudre certains problèmes systémiques qui persistent en ce qui concerne l'accessibilité des services, et aussi pour poursuivre l'amélioration continue de la qualité et de la gestion des services.

Pour ce faire, une révision de la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance sera notamment entreprise au cours de la prochaine année. Cette révision vise à poser les principaux jalons de la consolidation des services de garde éducatifs et à moderniser la loi, à simplifier et alléger le cadre réglementaire et administratif et à harmoniser les droits et obligations des garderies et des centres de la petite enfance.

Des travaux seront aussi menés pour créer les conditions propices à une meilleure accessibilité, notamment pour les parents qui travaillent sur des horaires atypiques et pour aider les parents qui ont beaucoup de difficultés à trouver une place pour leur enfant.

Le Plan d'amélioration continue de la qualité en services de garde, rendu public par la ministre en mai 2004, continuera à être implanté. Deux mesures structurantes y sont prévues pour venir compléter l'ensemble des mesures prises par les divers partenaires sur le terrain : un engagement à la qualité qui pourra être pris par chacun des services de garde et l'élaboration d'un modèle d'agrément pour les services de garde.

Enfin, un examen de la gestion et de la gouvernance des centres de la petite enfance a été entrepris afin d'optimiser les méthodes de gestion qui assureront la pérennité du réseau des services de garde et permettront de réviser les coûts associés à l'administration des services de garde.

8.3 LA RÉVISION DU PROGRAMME ÉDUCATIF DES CENTRES DE LA PETITE ENFANCE

Un comité consultatif, réunissant des représentantes et des représentants de divers milieux, a poursuivi en 2005 ses travaux de réflexion en vue de la révision du Programme éducatif des centres de la petite enfance. Ces travaux sont guidés par les résultats de l'Enquête québécoise sur la qualité des services de garde éducatifs, *Grandir en qualité*, menée par l'Institut de la statistique du Québec, ainsi que par ceux de quelques autres recherches. La mise à jour du Programme éducatif des centres de la petite enfance devrait être terminée en décembre 2005 et le document final, publié au printemps 2006.

8.4 LE FINANCEMENT EN APPUI À LA MISSION GLOBALE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES FAMILLE (OCF)

En 2005-2006, les OCF signeront pour la première fois avec le Ministère un protocole d'entente d'une durée de trois ans, offrant ainsi à l'organisme la possibilité de recevoir sa subvention en appui à la mission globale sur une base triennale, tout en ayant à respecter à chaque année certaines obligations. Un budget d'environ 14 M$ sera consacré à ce programme l'an prochain.

Deux mécanismes de concertation avec le milieu communautaire seront instaurés, soit la Table des partenaires en matière de reconnaissance et de financement des OCF ainsi que le comité sur le développement des politiques familiales.

8.5 LA PARTICIPATION DES PERSONNES AÎNÉES AU DÉVELOPPEMENT DU QUÉBEC

Au terme du Forum des générations, neuf priorités gouvernementales ont été établies, dont celle de « la pleine participation des aînés au développement du Québec ». Des pistes de solution seront consignées dans une stratégie gouvernementale d'intervention visant à favoriser la participation des personnes aînées.

Tenant compte des principaux constats soulevés par les participantes et les participants aux rencontres régionales de consultation tenues au cours du printemps 2005, l'Équipe de travail sur les aînés fera des recommandations en vue de favoriser la participation sociale, civique et économique des personnes aînées. Ces recommandations constitueront la réponse des membres de cette équipe dont le mandat consistait à proposer à la ministre des mesures qui pourraient être intégrées dans un plan d'action gouvernemental.

8.6 L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Pour favoriser la consolidation de l'intervention gouvernementale visant l'égalité entre les femmes et les hommes, trois axes ont été retenus : le respect des droits des femmes et la progression vers l'égalité, l'implantation de l'analyse différenciée selon les sexes et l'élimination de la violence faite aux femmes.

En 2005-2006, une nouvelle politique gouvernementale visant le respect des droits des femmes et l'atteinte de l'égalité sera déposée à la suite de la commission parlementaire sur le document *Vers un nouveau contrat social pour l'égalité entre les femmes et les hommes* qui a servi de base à la consultation tenue en 2005. Soulignons aussi que sera diffusé le rapport concernant l'expérimentation de l'analyse différenciée selon les sexes au gouvernement du Québec qui fait état des enseignements tirés de l'expérimentation menée de 1997 à 2003 et prolongée jusqu'en 2004. De plus, une campagne de sensibilisation sur la violence conjugale sera réalisée dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale.

1

LOIS ET RÈGLEMENTS DONT L'APPLICATION RELÈVE DE LA MINISTRE DE LA FAMILLE, DES AINÉS ET DE LA CONDITION FÉMININE AU 31 MARS 2005

Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance (L. R. Q., c. C-8.2)

Règlement sur les centres de la petite enfance [C-8.2, r. 2]

Règlement sur la contribution réduite [C-8.2, r. 3]

Règlement sur l'exonération et l'aide financière pour un enfant en service de garde [C-8.2, r. 4]

Règlement sur les garderies [C-8.2, r. 5.1]

Loi sur le Conseil de la famille et de l'enfance (L. R. Q. , c. C-56.2)

Loi favorisant l'établissement d'un régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance (L. R. Q., c. E-12.011)

Loi sur le ministère de la Famille et de l'Enfance (L. R. Q., c. M-17.2)

Décret concernant les modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille et de l'Enfance [M-17.2, r. 2]

Loi sur les prestations familiales (L. R. Q., c. P-19.1)

Règlement sur l'allocation pour enfant handicapé [P-19.1, r. 01]

Règlement sur les prestations familiales [P-19.1, r. 1]

Loi sur le Conseil du statut de la femme (L. R. Q., c. C-59)

Règlement de régie interne du Conseil du statut de la femme [C-59, r. 2]

Loi sur le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (L. R. Q., c. M-25.01) : fonctions relatives à la promotion de la solidarité entre les générations (art. 10 en partie) et à la protection des personnes qui ne peuvent exercer pleinement leurs droits civils (art. 11, 5°) et celles relatives à l'application de la Loi sur le Conseil des aînés (art. 11, 4°)

Loi sur le Conseil des aînés (L. R. Q., c. C-57.01)

Loi sur le curateur public (L. R. Q., c. C-81)

Règlement d'application de la Loi sur le curateur public [C-81, r. 1]

Règlement sur le délai de remise des biens appartenant à l'État [C-81, r. 2]

Décret concernant les honoraires, la nature et le montant des dépenses rattachées à certains biens dont l'administration est confiée au curateur public [C-81, r. 4]

Loi sur les impôts (L. R. Q., c. I-3) : articles 1029.8.61.49 et suivants relatifs à l'administration du versement d'un montant au titre d'un paiement de soutien aux enfants

ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE DE LA FAMILLE, DES AÎNÉS ET DE LA CONDITION FÉMININE AU 31 MARS 2005

2

3

L'ÉVALUATION ET LA RECHERCHE

L'évaluation

Le Ministère a mené en 2004-2005 plusieurs travaux d'évaluation en relation avec les politiques familiales et, plus précisément, avec les services de garde éducatifs.

Le rapport de l'enquête *Grandir en qualité* portant sur la qualité des services de garde éducatifs et réalisé par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) pour le compte et avec la collaboration du Ministère, a été rendu public à l'été 2004. Le rapport, qui fait le portrait de la qualité des différents services de garde, permet de connaître leurs principales forces et leurs difficultés. Il fait ressortir les facteurs qui sont associés à la qualité. Une diffusion élargie des résultats a été assurée par la distribution, dans les services de garde, de trois fascicules sur les faits saillants de l'enquête. Le rapport et les trois fascicules sont aussi accessibles dans le site Internet de l'ISQ.

Le Ministère a également publié les instruments de mesure de la qualité qu'il avait mis au point pour l'enquête *Grandir en qualité*. Il s'agit de trois échelles d'observation de la qualité éducative à utiliser dans trois types de milieux de garde : les groupes d'enfants de 18 mois ou plus en installation, les groupes de poupons en installation et les milieux familiaux. Chaque échelle d'observation s'accompagne d'un guide de cotation, également publié par le Ministère. Ces outils, testés pour assurer leur validité et leur fidélité, représentent un apport important dans le champ de la recherche sur la qualité des services de garde.

Cela a donné lieu aux publications suivantes :

- *Échelle d'observation de la qualité éducative – Les services de garde en milieu familial*. Conception et rédaction : Louise Bourgon, Carole Lavallée ; coordination générale : Carl Drouin, Marie Moisan ; collaboration à la conception et à la rédaction : Madeleine Baillargeon et autres ; Québec, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, 2004, 121 p.
- *Échelle d'observation de la qualité éducative – Les services de garde en pouponnière*. Conception et rédaction : Louise Bourgon, Carole Lavallée ; coordination générale : Carl Drouin, Marie Moisan ; collaboration à la conception et à la rédaction : Madeleine Baillargeon et autres ; Québec, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, 2004, 115 p.
- *Échelle d'observation de la qualité éducative – Les services de garde en installation pour les enfants de 18 mois ou plus*. Conception et rédaction : Louise Bourgon, Carole Lavallée ; coordination générale : Carl Drouin, Marie Moisan ; collaboration à la conception et à la rédaction : Madeleine Baillargeon et autres ; Québec, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, 2004, 109 p.
- *Guide de cotation : Échelle d'observation de la qualité éducative – Les services de garde en milieu familial*. Conception et rédaction : Louise Bourgon, Carole Lavallée ; coordination générale : Carl Drouin, Marie Moisan ; collaboration à la conception et à la rédaction : Madeleine Baillargeon et autres ; Québec, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, 2004, 38 p.
- *Guide de cotation : Échelle d'observation de la qualité éducative – Les services de garde en pouponnière*. Conception et rédaction : Louise Bourgon, Carole Lavallée ; coordination générale : Carl Drouin, Marie Moisan ; collaboration à la conception et à la rédaction : Madeleine Baillargeon et autres ; Québec, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, 2004, 36 p.
- *Guide de cotation : Échelle d'observation de la qualité éducative – Les services de garde en installation pour les enfants de 18 mois ou plus*. Conception et rédaction : Louise Bourgon, Carole Lavallée ; coordination générale : Carl Drouin, Marie Moisan ; collaboration à la conception et à la rédaction : Madeleine Baillargeon et autres ; Québec, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, 2004, 36 p.

Le Ministère a aussi travaillé à la production de protocoles d'utilisation à des fins pédagogiques des échelles d'observation de la qualité. Ces protocoles permettront une meilleure appropriation des outils de mesure de la qualité par les services de garde eux-mêmes. Ils seront publiés en 2005-2006.

Avec la collaboration de l'Institut de la statistique du Québec, le Ministère a fait, en 2004-2005, une nouvelle évaluation des besoins des familles en matière de services

de garde. L'enquête visait à actualiser les données recueillies en 2000 sur l'utilisation des services de garde, sur les préférences des familles québécoises pour la garde de leurs enfants et sur leurs besoins dans ce domaine. L'analyse des résultats est en cours.

En 2004-2005 a été réalisée l'évaluation du projet-pilote sur la conciliation travail-famille chez les responsables de services de garde en milieu familial (RSG) qui sont parents d'enfants âgés de 6 à 9 ans. Elle avait notamment pour but de vérifier les effets d'un allègement à la Loi, allègement permettant aux RSG de recevoir leurs enfants de 6 à 9 ans quand ils ne sont pas à l'école, sans pour autant les comptabiliser dans le maximum d'enfants qu'elles sont autorisées à garder. L'évaluation en est à l'étape de l'analyse des résultats.

Le Ministère a aussi conduit des travaux d'évaluation dans le cadre du bilan de l'implantation de l'entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques et de négligence menaçant leur santé physique. Les travaux avaient pour but de faire le point, pour le secteur Famille, sur l'implantation et la mise en œuvre de cette entente de partenariat entre cinq ministères signataires. Au 31 mars 2005, la collecte de données était terminée.

Enfin, des travaux pour mettre au point un devis d'évaluation ont été amorcés en 2004-2005 pour évaluer le fonctionnement du programme d'allocations versées aux services de garde pour l'intégration d'enfants handicapés. Outre le fonctionnement du programme, les caractéristiques des clientèles, l'utilisation de la subvention et l'atteinte des objectifs de la mesure seront examinées.

La recherche

Afin d'acquérir des connaissances sur les familles et de faire évoluer la politique familiale, plusieurs recherches ont été réalisées et publiées en 2004-2005. Les recherches ont porté sur plusieurs thèmes, comme les politiques familiales, la conciliation travail-famille-études, les services de garde, le développement des enfants, le bien-être des familles et la natalité.

Plusieurs recherches ont été publiées en 2004-2005. Certaines ont été réalisées au Ministère même alors que d'autres ont été produites en collaboration avec des chercheurs du milieu universitaire.

Le personnel du Ministère est l'auteur des publications suivantes :

- *Portraits de politiques familiales : situation dans onze pays développés.* Pierre Croisetière, Québec, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, 2004, 128 p.
- *La conciliation travail-famille dans des petites et moyennes entreprises québécoises : analyse et interprétation des résultats d'une enquête qualitative.* Maude Rochette, Québec, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, 2004, 68 p.
- *L'offre de services de garde en milieu communautaire : un portrait.* Sabin Tremblay, Québec, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, 2004, 53 p.
- *Natalité et interventions publiques.* Laurent Roy, en collaboration avec Jean Bernier et Louise Dallaire, Québec, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, 2004, 52 p.
- *Les familles et les enfants au Québec : Principales statistiques.* [Brochure]. Louise Dallaire, en collaboration avec l'Institut de la statistique du Québec, Québec, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, 2004.

Suivent les recherches financées par le Ministère et produites en collaboration avec des partenaires du milieu universitaire :

- *L'évolution des rapports de contrôle et de surveillance entre le ministère de la Famille et de l'Enfance (MFE) et les centres de la petite enfance (CPE).* Louise Briand, Guy Bellemare, Anne-Renée Gravel, Hull (Québec), Université du Québec en Outaouais, Département des relations industrielles, 2004, 59 p., Programme d'appui financier à la recherche sur les familles et les enfants.
- *Implantation et évaluation d'un programme d'intervention précoce multi contextes : familles, milieux de garde, enfants. Rapport de recherche.* Francine Sinclair, Jacques Naud, Josée Robitaille, Pierre Lemay, Hull (Québec), Université du Québec en Outaouais, Département des sciences de l'éducation, Programme d'appui financier à la recherche sur les familles et les enfants, 2004, 58 p.

- *L'accueil et l'intégration des enfants immigrants ou de familles immigrantes dans les services de garde : recension des écrits au Québec, au Canada et dans d'autres sociétés*. Recherche et rédaction : Coryse Ciceri, Marie McAndrew, Annie Bourguignon, avec la collaboration de Marie-Louise Lefebvre ; coordination : Hélène Lavoie ; Québec, ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, 2004, 76 p.

- *On reconnaît l'arbre à ses fruits - La pertinence du concept de compétence parentale dans notre compréhension de la relation parent-enfant : doit-on aussi veiller sur le verger ?* Guadalupe Puentes-Neuman, Martine Cournoyer, avec la collaboration d'Isabelle Martin, Groupe de recherche sur l'inadaptation psychosociale, Centre de recherche de l'Hôpital Sainte-Justine, Programme d'appui financier à la recherche sur les familles et les enfants, 2004, 160 p. + Annexe A : Grille d'analyse des textes + Annexe D : Liste des organismes ayant participé au bilan des interventions et leurs programmes.

Le Ministère contribue au développement des connaissances sur la famille et à la diffusion des connaissances dans ce domaine en s'associant à des partenaires ou comme membre de partenariats de recherche.

Le Ministère codirige le partenariat « Famille en mouvance et dynamiques intergénérationnelles ». Ce partenariat est subventionné par le Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture et il vise à favoriser l'avancement des connaissances sur la famille. En cours d'année, plusieurs séminaires ont notamment été organisés à l'intention du personnel.

Le Ministère est également membre du Conseil de développement de la recherche sur la famille du Québec. Il s'agit d'un organisme sans but lucratif qui favorise la diffusion et le transfert des connaissances dans le domaine de la famille. À titre d'exemple, en novembre 2004, un colloque sur les valeurs des jeunes a été organisé.

RÉPARTITION RÉGIONALE DES PLACES SOUS PERMIS DANS LES SERVICES DE GARDE AU 31 MARS 2005

4

Régions	Centres de la petite enfance						Garderies financées		Total installations, garderies financées et milieu familial		Garderies non financées	
	Établissements		Installations		Milieu familial							
	Nombre	Nombre de places	Nombre de composantes	Nombre de places	Nombre de composantes	Nombre de places	Nombre de garderies	Nombre de places	Nombre de services de garde	Nombre de places	Nombre de garderies	Nombre de places
01 Bas-Saint-Laurent	23	3 968	31	1 353	23	2 615	0	0	54	3 968	0	0
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	35	5 853	41	2 293	35	3 560	7	328	83	6 181	0	0
03 Capitale-Nationale	103	13 690	121	6 508	101	7 182	43	2 091	265	15 781	3	114
04 Mauricie	35	5 323	46	2 302	32	3 021	3	194	81	5 517	1	20
05 Estrie	52	7 427	64	3 260	50	4 167	3	211	117	7 638	1	30
06 Montréal	272	33 156	318	19 871	201	13 285	228	14 731	747	47 887	39	1 629
07 Outaouais	52	8 723	64	3 563	52	5 160	10	453	126	9 176	0	0
08 Abitibi-Témiscamingue	20	3 831	25	1 490	17	2 341	1	80	43	3 911	0	0
09 Côte-Nord	20	2 122	20	872	15	1 250	0	0	35	2 122	0	0
10 Nord-du-Québec	29	2 019	32	1 692	5	327	0	0	37	2 019	0	0
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	11	2 038	17	697	9	1 341	1	23	27	2 061	0	0
12 Chaudière-Appalaches	47	8 318	66	3 038	47	5 280	12	611	125	8 929	0	0
13 Laval	41	7 257	46	2 791	38	4 466	38	2 446	122	9 703	5	192
14 Lanaudière	39	9 039	56	3 286	38	5 752	26	1 523	120	10 562	2	59
15 Laurentides	54	11 601	75	4 592	54	7 009	20	1 325	149	12 926	0	0
16 Montérégie	145	30 000	208	12 495	144	17 505	88	5 816	440	35 816	8	413
17 Centre-du-Québec	24	4 884	36	1 954	23	2 930	5	299	64	5 183	0	0
Total	**1 002**	**159 249**	**1 266**	**72 057**	**884**	**87 192**	**485**	**30 131**	**2 635**	**189 380**	**59**	**2 457**

Les garderies financées comprennent les services de garde dont le titulaire est une entreprise à but lucratif ainsi que les services dont le titulaire du permis est une commission scolaire ou un organisme sans but lucratif dont le conseil d'administration n'est pas composé majoritairement de parents.